

SKRIPSI

**PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAHAN
KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BANK MUAMALAT PAREPARE**



OLEH :

**ANWAR BABA
NIM: 15.2300.134**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

**PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAHAN
KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BANK MUAMALAT PAREPARE**



**OLEH
ANWAR BABA
NIM: 15.2300.134**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

**PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN
KERAMAHAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**ANWAR BABA
NIM: 15.2300.134**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penerapan Pola Sikap Kesopanan Dan Keramahan
Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank
Muamalat Parepare
Nama Mahasiswa : Anwar Baba
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.134
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 122/In.39.8/PP.00.9/12/2020

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H

NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : Drs. Moh Yasin Soumena, M.Pd

NIP : 19610320 199403 1 004

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Penerapan Pola Sikap Kesopanan Dan Keramahan
Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank
Muamalat Parepare

Nama Mahasiswa : Anwar Baba

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.134

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 122/In.39.8/PP.00.9/12/2020

Tanggal Kelulusan : 28 Mei 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H.

(Ketua)

(.....)

Drs. Moh Yasin Soumena, M.Pd

(Sekretaris)

(.....)

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.

(Anggota)

(.....)

Dra. Rukiah, S.H.

(Anggota)

(.....)

PAREPARE

Mengetahui,



Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.

NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Salam sejahtera untuk kita semua. Alhamdulillah robbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah menciptakan alam semesta beserta isinya. Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Tak lupa pula kita kirim shalawat serta salam kepada junjungan Nabiullah Muhammad SAW. Nabi yang menjadi panutan bagi kita semua.

Penulis sadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, baik yang berbentuk moral maupun material. Maka menjadi kewajiban penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah suka rela membantu serta mendukung sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis dengan penuh kerendahan hati mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Baba dan Ibunda Yati yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan moral dan materil kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari bapak Bapak Dr. Zainal Said, M.H dan Bapak Drs. Moh Yasin Soumena, M.pd selaku Pembimbing I dan Pembimbing II atas segala bantuan dan bimbingan yang telah di berikan, penulis ucapkan terimakasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan., M.Si. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.

2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak/Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi yang masing-masing mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan. Semoga mereka sehat selalu.
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
6. Kepala Pimpinan Bank Muamalat Kota Parepare beserta jajarannya atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Semua teman-teman penulis senasib dan seperjuangan Prodi Perbankan Syariah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberi warna tersendiri pada alur kehidupan penulis selama studi di IAIN Parepare.
8. Maysura dan hedir yang selalu setia menemani dan menyemangati dalam suka duka pembuatan skripsi ini, sahabat-sahabat satu perkumpulan yang telah setia menemani penulis semoga kita bisa meraih kesuksesan bersama kedepannya nanti.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun berbagai hambatan dan ketegangan telah dilewati dengan baik karena selalu ada dukungan dan

motivasi yang tak terhingga dari berbagai pihak. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dinilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare. Semoga Allah SWT. Selalu melindungi dan meridhoi langkah kita sekarang dan selamanya. Aamiin.

Parepare, 8 Maret 2021

Penulis,

Anwar Baba
NIM. 15.2300.134



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : Anwar Baba

Nomor Iinduk Mahasiswa : 15.2300.134

Tempat/Tgl. Lahir : Jampue, 13 Januari 1997

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Penerapan Pola Sikap Kesopanan dan Keramahan
Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank
Muamalat Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa ini benar merupakan hasil karyasendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 8 Maret 2021
Penulis,

Anwar Baba
NIM. 15.2300.134

ABSTRAK

Anwar Baba, Penerapan Pola Sikap Kesopanan dan Keramahan Karyawan terhadap Loyalitas Pada Bank Muamalat Parepare. Di Bimbing oleh Bapak Zainal Said selaku pembimbing utama dan oleh Bapak Yasin Soumena selaku pembimbing pendamping.

Pelayanan karyawan Bank Muamalat Parepare sudah menerapkan pola sikap kesopanan dan keramahan kepada nasabahnya. Namun, masih perlu ditingkatkan sebab kesopanan dan keramahan harus mencakup semua aspek untuk memberikan kenyamanan kepada nasabahnya. Asumsi beberapa nasabah yang diobservasi, bahwa petugas pelayanan masih kurang komunikatif dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah akan terkesan kaku dan tegang. Hal demikian tentu tidak memberikan kenyamanan bagi nasabah yang dilayani. Untuk mengkaji lebih mendalam terkait bentuk pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah pada Bank Muamalat Parepare. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pengetahuan tentang bagaimana respon nasabah dari pelayanan yang diberikan pada Bank Muamalat Parepare dan untuk memperoleh pengetahuan tentang bagaimana Penarapan dari sikap kesopanan dan keramahan dari karyawan bank muamalat parepare terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi.

Hasil diperoleh sebagai berikut, 1) bentuk pelayanan pada bank muamalat Parepare adalah sikap peduli kepada nasabah, bentuk pelayanan yang tertib, bentuk pelayanan sesuai adat istiadat, pelayanan yang baik, dan bentuk komunikatif yang baik, serta banyak tersenyum kepada nasabah sebagai bentuk pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah. 2) Respon nasabah bank muamalat parepare menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sopan dan ramah terhadap setiap nasabahnya. Terdapat banyak nasabah yang merespon baik terhadap pelayanan pada bank muamalat parepare. 3) Penerapan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Muamalat Parepare adalah dengan menerapkan program-program layanan berbasis syariah dan pelayanan sesuai SOP yang diterapkan sebagai bentuk penerapan pelayanan yang sopan dan ramah.

Keyword : Sikap Kesopanan, Keramahan Karyawan, Loyalitas Nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1. Tujuan penelitian.....	5
2. Kegunaan Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
B. Tinjauan Teori	8
1. Konsep Penerapan.....	8
2. Perbankan.....	11
3. Konsep Kesopanan.....	23

4. Konsep Keramahan.....	27
5. Loyalitas Nasabah.....	32
C. Tinjauan Konseptual.....	38
D. Kerangka Pikir.....	39

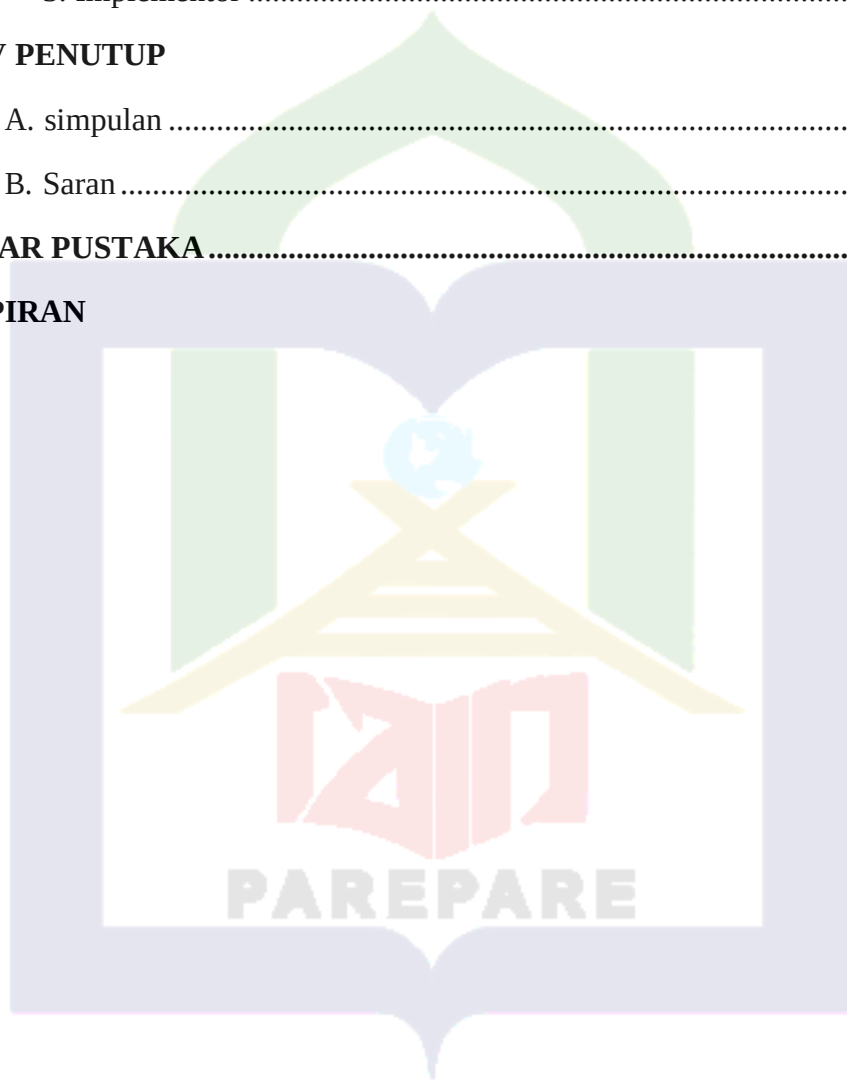
BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
C. Fokus Penelitian	42
D. Jenis dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk pelayanan pada Bank Muamalat Parepare	46
1. Sikap Peduli.....	42
2. Bentuk pelayanan yang Tertib	46
3. Bentuk pelayanan sesuai adat yang berlaku.....	49
4. Pelayanan yang baik.....	52
5. Bentuk Komunikatif yang Baik	56
6. Banyak senyum	57
B. Respon Nasabah Bank Muamalat Parepare.....	59
1. Pelayanan Bank Muamalat sopan.....	59
2. Pelayanan Bank Muamalat ramah.....	61
3. Ketertarikan terhadap Bank Muamalat.....	62
4. Kepuasan Nasabah.....	63

C. Penerapan sikap kesopanan dan keramahan Bank Muamalat	65
1. Program layanan	65
2. Target pelayanan : Loyalitas nasabah	69
3. Implementor	70
BAB V PENUTUP	
A. simpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan kerangka pikir	40



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1	Pedoman Wawancara
2	Surat Keterangan wawancara
3	Transkrip wawancara
4	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare
5	Surat Izin Penelitian dari DPM-PTSP Parepare
6	Surat Selesai Meneliti
7	Data dari Bank
8	Dokumentasi
9	Riwayat Hidup Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan dewasa ini, maka istilah bank dimaksudkan sebagai jenis prantara finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan.¹ Hingga saat ini peran perbankan sangat vital sebab ikut andil dalam mengontrol perekonomian masyarakat Indonesia. Perbankan saat ini bersama dengan pemerintah mampu melakukan intervensi terhadap perekonomian untuk menanggapi berbagai macam persoalan perekonomian.

Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami negative spread seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (*riba*), tidak transparan (*gharar*), dan (*maysir*) spekulatif.²

Pada awalnya, penerapan sistem perbankan syariah, pembentukan lembaga keuangan syariah, serta penciptaan produk-produk syariah dalam sistem keuangan dimaksudkan untuk menciptakan suatu kondisi bagi umat Islam agar melaksanakan semua aspek kehidupannya. Termasuk aspek ekonominya dengan berlandaskan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Saat ini, sistem perekonomian Islam

¹A. Abdurrahman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan* (Jakarta: Pradya Paramita, 1991), h. 80

²Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), h. 64.

mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menjadi objek kajian dan penelitian kalangan barat. Sistem syariah dewasa ini telah terintegritasi dan berinteraksi dengan sistem perekonomian dunia. Sistem perbankan syariah tidak lagi hanya dimonopoli dan diklaim sebagai sistem perbankan negara-negara Islam.³ Bank syariah bergerak dalam bidang pelayanan jasa keuangan kepada nasabah, sehingga pelayanan yang baik harus diupayakan untuk memberikan rasa kepuasan kepada nasabah.

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada Al-Quran dan As-sunnah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.⁴

Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah di ukur. Juga banyak manajer yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah. Mengkomunikasikan kepada *front-line staf* juga relative mudah. Tak mengherankan, banyak manajer yang menaruh perhatian hal ini. Manajer-manajer *customer service* akan memasukan sebagai program pertama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap

³ Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), h. 408.

⁴ Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005) h. 33.

sopan.⁵ Sikap keramahan terhadap konsumen merupakan hal yang sangat penting sebab itu mampu membangkitkan ikatan emosional dengan konsumen.

Pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word of mouth advertisers*, namun juga kemungkinan besar loyal pada portofolio produk dan jasa perusahaan untuk jangka waktu yang lama. Perilaku pembelian ulang seringkali dihubungkan dengan loyalitas merek (*brand loyalty*). Akan tetapi, ada perbedaan di antara keduanya. Loyalitas merek mencerminkan identitas terhadap merek tertentu, sedangkan perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa jadi satu-satunya merek yang tersedia, merek termurah, dan sebagainya).⁶

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, ditemukan di lapangan bahwa pelayanan karyawan Bank Muamalat Parepare sudah menerapkan pola sikap kesopanan dan keramahan kepada nasabahnya. Namun, masih perlu ditingkatkan sebab kesopanan dan keramahan harus mencakup semua aspek untuk memberikan kenyamanan kepada nasabahnya. Asumsi beberapa nasabah yang diobservasi, bahwa petugas pelayanan masih kurang komunikatif dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah akan terkesan kaku dan tegang. Hal demikian tentu tidak memberikan kenyamanan bagi nasabah yang dilayani.

Manajemen pelayanan yang baik jelas sangat diperlukan dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap nasabah. Tata kelola serta aplikasi manajemen pelayanan yang baik tentu akan memudahkan berbagai aktivitas transaksi, pembiayaan serta interaksi terhadap nasabah guna menarik loyalitas

⁵Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPT Elex Media Komputindo, 2002), h. 69.

⁶Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke III (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 107.

nasabah. Terhadap permasalahan di atas, kita berharap agar karyawan perbankan dapat bersikap lebih santai agar jalinan emosional dan persahabatan dapat lebih terjalin kuat dengan nasabahnya. Hal ini bisa dilakukan dengan melayani nasabah dengan lebih sopan dan santun serta penuh dengan sikap yang ramah tamah. Dengan menerapkan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka nasabah pun akan semakin loyal terhadap perbankan, sebagaimana kita ketahui bahwa loyalitas nasabah sangat penting dan secara tidak langsung sangat berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dalam penelitian ini peneliti akan menelaah secara mendalam terkait persoalan bagaimana pihak Bank Muamalat yang terlibat langsung dengan nasabah menerapkan pola sikap sopan santun dan keramahan sehingga berimplikasi kepada loyalitas nasabah. Diharapkan hasil penelitian ini akan menjadi referensi tambahan dan bahan tolak ukur bagi lembaga yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan evaluasi jika ada beberapa hal yang dianggap perlu.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari latar belakang di atas, yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana karyawan Bank Muamalat Parepare dalam melayani nasabah?
2. Bagaimana respon nasabah dari pelayanan yang diberikan pada Bank Muamalat Parepare ?
3. Bagaimana penerapan sikap kesopanan dan keramahan dari karyawan bank muamalat parepare terhadap loyalitas nasabah ?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang telah dirumuskan peneliti, yakni sebagai berikut :

- a. Untuk mengkaji lebih mendalam terkait bentuk pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah pada Bank Muamalat Parepare.
- b. Untuk memperoleh pengetahuan tentang bagaimana respon nasabah dari pelayanan yang diberikan pada Bank Muamalat Parepare.
- c. Untuk memperoleh pengetahuan tentang bagaimana penerapan dari sikap kesopanan dan keramahan dari karyawan bank muamalat parepare terhadap loyalitas nasabah.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dapat dijadikan sebagai dasar pemikiran terhadap kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang ekonomi syariah yang memiliki kaitan dengan perbankan syariah sehingga mengungkap permasalahan dan menemukan solusinya.
- b. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa dalam mengetahui peran-perannya dan bertindak memberikan kontribusi untuk jalannya dan eksistensinya perekonomian Islam di masa mendatang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan menjadi acuan peneliti dalam menyusun penelitian ini, yakni sebagai berikut :

No	Penelitian	Perbedaan	Kesamaan
1	Dwi Ariska yang mengangkat judul dalam skripsinya yakni Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam kualitas pelayanan kepada loyalitas nasabah bank membuktikan bahwa nasabah mampu merasakan kualitas pelayanan yang baik dan membuat nasabah menjadi semakin loyal dan menimbulkan kepuasan	Penelitian dia atas berfokus kepada kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah sedangkan penelitian saat ini berfokus kepada jenis pelayanan yang lebih terkhusus yakni variabel keramahan dan kesopanan terhadap loyalitas nasabah. Tujuan penelitian di atas guna mengetahui bagaimana bank tersebut melakukan pelayanan terhadap nasabah tidak tetap pada bank tersebut, sedangkan tujuan penelitian saat ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana penerapan keramahan dan kesopanan karyawan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah.	Adapun kesamaan dalam kedua penelitian ini adalah sama-sama meneliti subjek penelitian berupa nasabah dalam perbankan terkait kualitas pelayanan.

	kepada bank muamalat KCP Binjai. ⁷		
2	Alfi Annisatul Fauziah “Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Corporate Image sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah Cabang Semarang). ⁸	Perbedaan mendasar pada penelitian saat ini adalah terletak pada sumber data penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di dapat dari responden dengan cara pengisian kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda yang dibantu dengan SPSS versi 21. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, melalui metode ini data dikumpulkan dan dikelompokkan, dianalisis, kemudian di integrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti.	Adapun letak persamaan dalam kedua penelitian ini dapat ditemukan pada semua fokus penelitian. dimana fokus penelitian kedua penelitian ini terkait pelayanan yang diberikan dari lembaga perbankan kepada nasabah.

Sumber Data : Diolah oleh Peneliti

⁷Dwi Ariska, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai, Skripsi Online, <http://repository.uinsu.ac.id/6603/1/SKRIPSI%20MINOR.pdf> (7 April 2020).

⁸ Alfi Annisatul Fauziah “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Corporate Image sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah Cabang Semarang)”, Skripsi Online <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/2616/1/skripsi.pdf> (6 April 2020)

B. Tinjauan Teori

1. Konsep Penerapan

a. Pengertian Penerapan

Penerapan atau disebut implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai, dan sikap. Dalam oxford advance learners dictionary dikemukakan bahwa implementasi adalah “*put something into effect*”, (penerapan sesuatu yang memberikan dampak atau efek).⁹

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier menjelaskan makna implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya. Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.¹⁰

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang

⁹ Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, Karakteristik dan Implementasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), h. 93.

¹⁰ Mazmanian, Daniel A and Paul A. Sabatier. *Implementation and Public Policy*, Scott Foresman and Company, (USA, 1983), h. 139.

implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. Wahab dan beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap kebijakan publik selalu ditindaklanjuti dengan implementasi kebijakan.¹¹

Menurut Van Meter dan Van Horn, Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.¹²

Dari uraian diatas, secara sederhana dapat dipahami bahwa implementasi adalah sebuah penerapan. Jika kita membawa konsep pengimplemtasian ke dalam perbankan maka dapat dipahami bahwa implementasi merupakan penerapan atau pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan aktifitas penghimpunan dana, penyaluran dana dan pelayanan keuangan bank. Penerapan dalam kaitannya dengan pola sikap kesopanan dan keramahan pada suatu konsep pelayanan adalah menerapkan suatu metode pelayanan yang baik dan sopan kepada konsumen atau nasabah untuk menarik minat konsumen sebagai salah satu tujuan dalam perbankan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi

¹¹Akib, Haedar dan Antonius Tarigan. “Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya,” Jurnal Baca, Volume 1 Agustus 2008, Universitas Pepabari Makassar, 2008, h. 117

¹²Ase Satria, “Definisi Implementasi Dan Teori Implementasi Oleh Para Ahli Di Dalam Sebuah Kebijakan,” *Blog Ase Satria* (6 September 2020).

Secara teoritis khususnya menurut teori George C. Edwards III dalam Agustino, *the are for critical factories to policy implementation* 27 they are : “*communication, resources, disposition, and bureauratic structure*”¹³

Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle¹⁴ dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel isi kebijakan ini mencakup :

- 1) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan;
- 2) jenis manfaat yang diterima oleh target
- 3) Sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan;
- 4) apakah letak sebuah program sudah tepat.

c. Indikator Penerapan

Dalam Syukur dimengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses penerapan yaitu:¹⁵

- 1) Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan
- 2) Target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan
- 3) Unsur pelaksana (Implementor) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

¹³ Agostiono, Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn, <http://kertyawitaradya.wordpress.com>, h. 154 (21 Mei 2019)

¹⁴Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2002), h. 21.

¹⁵Nyoman Surmayadi, *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah* (Jakarta: Citra Utama, 2005), h. 79.

2. Perbankan

a. Pengertian Perbankan

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti / lemari atau bangku. Peti/ lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu : pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).¹⁶ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah usaha dibidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.¹⁷ Sehingga dalam hal ini, perbankan berperan sebagai jasa perantara transaksi dan keuangan dengan nasabah.

Berdasarkan pasal 1 ayat 2 Undangt-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, Bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk yang lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Fungsi bank adalah merupakan lembaga keuangan yaang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan dalam penghimpunan dana lalu menyalurkannya dalam bentuk perkreditan jasa lainnya.¹⁸

¹⁶M. Syafi'i Antonio, *Dasar- Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Cet. IV; Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006), h. 2.

¹⁷Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 7.

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia, *Undangt-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan*, Pasal 1 ayat 2.

Menurut ketentuan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kemudian agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan.¹⁹ Untuk lebih memperjelas pengertian dari perbankan, berikut pengertian perbankan ditinjau dari pendapat para ahli perbankan.

- 1) Menurut Adiwarman, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengeriman uang²⁰
- 2) Kasmir mengartikan bank secara sederhana sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.²¹
- 3) Menurut Sutan Remy, bank syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang

¹⁹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 25.

²⁰Adiwarman A.Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 18.

²¹Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2008), h. 11.

membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.²²

- 4) Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan hadits.²³

Dari uraian di atas dapat dipahami lembaga perbaga perbankan merupakan lembaga keuangan yang berperan sebagai lembaga perantara nasabah penabung dan nasabah peminjam dana yang mana lembaga perbankan memperoleh keuntungan dari selisih bunga atau *margin* keuntungan dari dana yang disimpan oleh nasabah dan dana yang disalurkan kepada nasabah.

b. Kegiatan-Kegiatan Bank

Adapun kegiatan-kegiatan bank umum yang ada di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang tertuang dalam Pasal 6 adalah sebagai berikut:

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2) Memberikan kredit.

²² Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, (Cet. Ke III; Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2007), h. 1.

²³ Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 33.

- 3) Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- 4) Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 - a) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - b) Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - c) Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah. 4) Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
 - d) Obligasi.
 - e) Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
 - f) Instrument surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
 - g) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
 - h) Menempatkan dana, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
 - i) Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga.
 - j) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.

- k) Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- l) Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- m) Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- n) Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- o) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain melakukan kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 diatas, menurut ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bank umum dapat pula:

- 1) Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 2) Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

- 3) Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 4) Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.

Namun sesuai dengan ketentuan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bank umum dilarang untuk:

- 1) Melakukan penyertaan modal kecuali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b dan huruf c.
- 2) Melakukan usaha perasuransian
- 3) Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7.

Sedangkan berdasarkan ketentuan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan usaha Bank Perkreditan Rakyat meliputi :

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- 2) Memberikan kredit.

- 3) Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 4) Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain.

c. Kegiatan Usaha Bank Syariah dalam Undang-undang RI

Bank Syariah merupakan salah satu aset dalam perbankan Indonesia, yakni sebuah lembaga keuangan yang segala aktifitas atau ketentuannya didasarkan pada nilai-nilai atau hukum islam. Setiap lembaga pasti memiliki sebuah kegiatan, baik yang terprogram masuk dalam undang-undang maupun independen. Begitu juga dengan Bank Syariah ini memiliki beberapa bentuk kegiatan usaha yang terhimpun dalam undang-undang Republik Indonesia No.21 tahun 2008, tepatnya pada pasal 19 ini dijelaskan bawahannya kegiatan usaha Bank syariah meliputi 3 pokok kegiatan yang menghimpun dana masyarakat, penyaluran dana langsung maupun tak langsung, dan jasa layanan.

1) Menghimpun dana masyarakat

Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan maupun dalam bentuk lainnya. Segala bentuk penyimpanan dana ini harus disamakan dan disesuaikan dengan nilai-nilai keislaman tepatnya harus berlandaskan pada prinsip-prinsip ekonomi syariah yakni akad wadi'ah. Yang dimaksud dengan wadi'ah adalah sebuah titipan yang dilakukan oleh satu orang ke pihak yang lainnya baik

dalam lingkup individu maupun badan hukum dan harus dijaga serta dikembalikan kepada pihak yang melakukan titipan. Perlu anda ketahui bahwasannya akad wadiah ini dibedakan menjadi dua yakni *wadiah yad dhamanah* dan *wadiah yad amanah*. Untuk yang dhamanah barang atau apapun yang dititipkan boleh digunakan atau dimanfaatkan oleh pihak yang diberikan titipan, sedangkan untuk yang amanah adalah kebalikan dari wadiah ya dhamanah yakni barang atau apapun yang dititipkan harus dijaga dengan baik tanpa boleh untuk memanfaatkan atau menggunakannya.

2) Penyaluran dana

Kegiatan usaha penyaluran dana ini fokus pada tiga aspek penting yakni jual beli, sewa dan investasi.

a) Jual Beli

Jual beli yang dilakukan dalam Bank syariah ini berbeda dengan jual beli pada umumnya, dimana kegiatan jual beli ini bisa dilaksanakan dengan 3 skema, yakni skema *salam*, *murabahah* dan *istishna'*.

b) Sewa

Sewa merupakan salah satu jenis kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah. Dimana sewa disini memiliki dua skema yakni skema *ijarah* dan *muntahiyah bittamlik*.

c) Investasi

Investasi dalam Bank syariah bisa dilakukan dengan dua skema atau akad, yakni *mudarabah* dan *musyarakah*.

d. Pelayanan Bank Syariah

Untuk jenis kegiatan usaha ini Bank Syariah *pure* memberikan pelayanan pada nasabah dan masyarakat luas, yang meliputi :

- 1) Melaksanakan pengambil alihan atau pemindahan tangan atas suatu hutang yang didasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi syariah berupa akad hawalah.
- 2) Memberlakukan dan usaha pengadaan kartu debit ataupun kartu pembiayaan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah.
- 3) Melakukan pembelian, penjualan serta memberikan jaminan kepada pihak ketiga atas resiko yang timbul atas surat berharga yang diterbitkan pada transaksi yang nyata dan tentunya dilandaskan pada beberapa prinsip syariah seperti akad ijarah, musyarakah, mudharabah, kafalah dan lainnya.
- 4) Melaksanakan pembelian atas surat-surat berharga dengan disandarkan pada prinsip-prinsip syariah yang berlaku yang tentunya diterbitkan oleh pihak yang berwenang seperti pemerintahan atau Bank Indonesia.

e. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Peran dan fungsi bank syariah, di antaranya sebagai berikut:²⁴

- 1) Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (mudharabah), dan giro (wadi'ah), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.

²⁴Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*(Jakarta: Setia Purna Inves, 2007), h. 14

- 2) Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
- 3) Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- 4) Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

f. Jenis-Jenis Bank

Menurut Lukman, jenis perbankan dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu :²⁵

1) Dilihat dari segi fungsinya, dibagi menjadi :

a) Bank Umum

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syari'ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat

b) Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syari'ah, tetapi tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Dilihat dari segi kepemilikan, dibagi menjadi :

a) Bank Milik Negara (BUMN)

Bank yang akte pendirian maupun modal bank sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah.

²⁵Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), h. 16.

b) Bank Milik Pemerintah Daerah (BUMD)

Bank yang akte pendirian maupun modal bank sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah, sehingga keuntungan bank dimiliki oleh Pemerintah Daerah.

3) Bank Milik Koperasi

Merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

4) Bank Milik Swasta Nasional

Merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh Swasta Nasional, akte pendiriannya didirikan oleh swasta dan pembagian penuh untuk keuntungan swasta pula.

5) Bank Milik Asing

Merupakan cabang dari bank yang ada di Luar Negeri baik milik swasta asing atau pemerintah asing.

6) Bank Milik Campuran

Merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional.

7) Dilihat dari segi status, dibagi menjadi:

a) Bank Devisa

Bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

b) Bank Non Devisa

Bank yang belum mempunyai izin untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi.

8) Dilihat dari segi penentuan harga, dibagi menjadi :

a) Bank Konvensional

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada nasabahnya menggunakan metode penetapan bunga, sebagai harga untuk produk simpanan demikian juga dengan produk pinjamannya.

b) Bank Berdasarkan Prinsip Syari'ah

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga berdasarkan prinsip syari'ah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), prinsip penyertaan modal (*musyarokah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atau barang yang disewa dari pihak bank kepada pihak penyewa (*ijarah wa iqtina*).

g. Tujuan Perbankan Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut :²⁶

- 1) Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada

²⁶Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 33.

masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.

- 2) Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- 3) Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- 4) Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bankbank dengan metode lain.

3. Konsep Kesopanan

a. Pengertian Kesopanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sopan dapat berarti hormat dan takzim; tertib menurut adat yang baik; beradab (tentang tingkah laku, tutur kata, pakaian dan sebagainya); tahu adat; baik budi bahasanya; baik kelakuannya (tidak lacur, tidak cabul).²⁷

²⁷Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Makna Kata Sopan, Kamus Bahasa Indonesia Daring Online, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sopan> (7 April 2020)

Sopan santun adalah sikap dan perilaku yang tertib sesuai dengan adat istiadat atau norma-norma yang berlaku di masyarakat.²⁸ Perilaku sopan santun yang merupakan budaya leluhur kita ini masih sering dilupakan oleh sebagian orang. Perilaku sopan santun yang sangat menjunjung tinggi nilai-nilai hormat. Menghormati sesama, yang muda menghormati yang lebih tua, dan yang tua menghargai yang muda sudah mulai berkurang dalam kehidupan yang serba modern ini.²⁹

Sopan santun selalu bertumpu pada standar perilaku baik yang menjadi tolok ukur dalam masyarakat. Seseorang dikatakan tidak memiliki sikap sopan santun apabila tidak mengindahkan nilai-nilai baik yang berlaku dalam masyarakat. Kesopanan sangat erat kaitannya dengan etika, yang mana etika pula dalam dipersepsikan sebagai suatu aturan yang berlaku dalam masyarakat yang telah diyakini dalam masyarakat sebagai suatu kesatuan adat yang harus dijalankan.

Dari penjelasan di atas dapat dipahami suatu konsep dari sikap sopan santun bahwa sopan santun merupakan keselarasan dan kesetupaduan antara perbuatan seseorang dan adat istiadat yang berlaku dalam lingkungan masyarakat sebagai tatanan sosial yang baku.

²⁸Nurul Zuriah, *Pendidikan Moral dan Budi Pekerti Dalam Perspektif Perubahan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 84.

²⁹ Hana Martica Beata Sagala, Marmawi, dan Dian Miranda, Peningkatan Perilaku Sopan Santun Melalui Metode Bercerita pada Anak Usia 5-6 Tahun di TK LKIA II Pontianak Selatan, <https://media.neliti.com/media/publications/217180-none.pdf> (7 April 2020)

b. Peran dan Fungsi Norma Kesopanan

Mengacu pada uraian di atas, norma ini memiliki fungsi yang berguna bagi tatanan masyarakat. Berikut ini adalah beberapa fungsi norma kesopanan:³⁰

- 1) Berfungsi sebagai aturan, pedoman, dan tata cara berperilaku suatu kelompok masyarakat
- 2) Berfungsi sebagai pedoman dalam memberikan sanksi bagi pihak yang melanggar norma ini
- 3) Berfungsi untuk menciptakan suatu kelompok masyarakat yang selaras sehingga rasa nyaman dan tentram dapat tercapai di masyarakat tersebut

c. Ciri-Ciri Norma Kesopanan

Berdasarkan pengertian norma kesopanan di atas, ada beberapa karakteristik yang membedakan norma sopan santun dengan norma lainnya, yaitu:³¹

- 1) Norma kesopanan berasal dari pergaulan atau hubungan antar anggota masyarakat
- 2) Norma kesopanan bersifat lokal atau kedaerahan, tidak berlaku di tempat lain
- 3) Pelanggar norma kesopanan diberikan sanksi berupa celaan, kritikan, atau bahkan dikucilkan dari masyarakat setempat

d. Landasan Hukum Islam Bersikap Sopan Santun

³⁰ Norma Kesopanan: Pengertian, Fungsi, Ciri-Ciri, dan Contoh Implementasinya, *Artikel Online*, <https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-norma-kesopanan.html> (15 September 2020)

³¹ Norma Kesopanan: Pengertian, Fungsi, Ciri-Ciri, dan Contoh Implementasinya, *Artikel Online*, <https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-norma-kesopanan.html> (15 September 2020)

Bersikap sopan santun dalam Islam merupakan bagian dari akhlak, sebagaimana yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad saw. manusia semestinya dapat menjadikan ia sebagai panutan untuk berbuat sopan kepada sesama ciptaan-Nya. Adapun landasan hukum bersikap sopan santun, yakni sebagai berikut :

1) Q.S Al Hujurat : 11 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقَ بَعْدَ الْإِيمَانِ لَمَّا يَتُوبَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah sekumpulan orang laki-laki merendahkan kumpulan yang lain, boleh jadi yang ditertawakan itu lebih baik dari mereka. dan jangan pula sekumpulan perempuan merendahkan kumpulan lainnya, boleh jadi yang direndahkan itu lebih baik. dan janganlah suka mencela dirimu sendiri dan jangan memanggil dengan gelaran yang mengandung ejekan. seburuk-buruk panggilan adalah (panggilan) yang buruk sesudah iman dan barangsiapa yang tidak bertobat, Maka mereka Itulah orang-orang yang zalim.

Lebih lanjut QS. Al-Lukman : 14 berbunyi sebagai berikut :

وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ وَهَذَا وَهَنٌ أَنْ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ وَفِصَالَهُ فِي عَامَيْنِ إِلَيَّ الْمَصِيرُ عَلَىٰ

Terjemahnya:

Dan Kami perintahkan kepada manusia (berbuat baik) kepada dua orang ibu- bapanya; ibunya telah mengandungnya dalam Keadaan lemah yang bertambah- tambah, dan menyapihnya dalam dua tahun[1180]. bersyukurlah kepadaku dan kepada dua orang ibu bapakmu, hanya kepada-Kulah kembalimu.

Ayat-ayat di atas merupakan bagian dari anjuran untuk bersikap sopan santun kepada semua makhluk cipataan Allah swt, bukan hanya kepada manusia semata, namun juga kepada makhluk Allah swt yang lain seperti hewan dan tumbuhan.

4. Konsep Keramahan

a. Pengertian Keramahan

Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah di ukur. Juga banyak manajer yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah. Mengkomunikasikan kepada *front-line staf* juga relative mudah. Tak mengherankan, banyak manajer yang menaruh perhatian hal ini. Manajer-manajer *customer service* akan memasukan sebagai program pertama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.³²

Keramahan adalah salah satu sifat manusia yang sangat dibutuhkan dalam menghadapi nasabah. Ada sebagian orang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah. Mereka yang sudah terbiasa tidak bersikap ramah dan memiliki perasaan arogan, tidak mudah untuk diajarkan bersikap ramah juga sangat di pengaruhi oleh keteladanan dari pimpinan.³³

Keramahan merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam konsep pelayanan prima, yang mana pelayanan prima berperan dalam menarik minat

³²Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPT Elex Media Komputindo, 2002) , h. 69.

³³Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPT Elex Media Komputindo, 2002) , h. 66.

nasabah, sehingga wajar saja apabila konsep pelayanan sangat penting dalam sebuah organisasi, utamanya organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Keramahan dapat dipahami sebagai suatu bagian dari konsep pelayanan yang di dalamnya terdiri dari sikap ramah dan santun untuk menyenangkan hati nasabah dan juga untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai perusahaan yakni kepuasan nasabah atau konsumen.

b. Jenis Sikap dan Perilaku Keramahan

Adapun sikap dan perilaku yang harus dilakukan, baik itu oleh pengusaha maupun oleh karyawan adalah sebagai berikut :³⁴

1) Jujur dalam bertindak dan bersikap

Sikap jujur merupakan modal utama dalam melayani pelanggan. Kejujuran inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Rajin, tepat waktu dan tidak malas

Sifat ini harus dimiliki oleh seorang pengusaha dan juga para karyawannya dalam melayani pelanggan. Selain itu, mereka juga dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa serta memiliki sifat malas.

3) Selalu murah senyum

Dengan senyum, akan lebih mudah bagi karyawan dalam membujuk pelanggan agar ia menyukai produk atau perusahaan. Para pelanggan

³⁴Youngki Tri Wibowo, Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang), *Jurnal Ekonomi*http://eprints.undip.ac.id/35625/1/JURNAL_BARU.pdf (15 September 2020)

biasanya akan tersanjung dan merasa dihargai dengan senyum yang ditunjukkan karyawan.

4) Lemah lembut dan ramah tamah

Pada saat berbicara dengan para pelanggan, ada baiknya dengan suara yang lemah lembut yang didukung oleh sikap ramah. Sikap seperti itu, dapat menarik minat tamu dan membuat pelanggan betah berhubungan dengan perusahaan.

5) Sopan santun dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya selalu dengan sopan dan hormat. Dengan demikian, pelanggan juga akan menghormati pelayanan yang diberikan karyawan tersebut.

6) Selalu ceria dan pandai bergaul

Sikap seperti itu akan memecahkan kekakuan yang ada. Dengan sikap pandai bergaul, pengusaha atau karyawan akan cepat akrab dengan para pelanggan sehingga diharapkan segala urusan menjadi lebih lancar.

7) Fleksibel dan suka menolong pelanggan

Dalam menghadapi pelanggan, karyawan harus dapat memberikan pengertian. Selain itu, juga diharapkan dapat memberikan pertolongan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan.

8) Serius dan memiliki rasa tanggung jawab

Dalam melayani pelanggan, pengusaha atau karyawan harus melakukannya dengan serius dan dengan sepenuh hati. Mereka juga harus bertanggung jawab terhadap pekerjaan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

9) Rasa memiliki perusahaan yang tinggi

Pengusaha dan karyawan harus merasa memiliki setiap unsur perusahaan. Dengan sikap seperti itu, diharapkan setiap pihak dapat termotivasi dalam berusaha mengembangkan dan memajukan perusahaan. Selain sifat tersebut, pemilik dan karyawan juga diharapkan memiliki jiwa pengabdian, loyal, dan setia kepada perusahaan.

10) Gunakan norma-norma agama

Setiap agama memiliki aturan yang difirmankan tuhan. Jika anda beragama islam, etika bisnis cukup dengan mengamalkan al-Qur'an dan ajaran Muhammad, sebagai sunnah nabi.

a) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Keramahan Manusia

Munculnya perilaku manusia dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya :

1) Keturunan

Keturunan adalah pembawaan/karunia dari Tuhan Yang Maha Esa. Keturunan sering disebut dengan pembawaan.

2) Lingkungan

Lingkungan adalah segala apa yang berpengaruh pada diri individu dalam berperilaku. Lingkungan turut berpengaruh terhadap perkembangan pembawaan dan kehidupan manusia.

3) Emosi

Emosi merupakan konsep dasar dalam pembentukan perilaku. Perubahan perilaku manusia dapat ditimbulkan akibat kondisi emosi. Emosi menunjukkan kegoncangan organisme yang disertai oleh gejala-gejala kesadaran, berperilaku, dan proses fisiologis.

4) Persepsi

Organisasi pengamatan membentuk perilaku yang berbeda karena pengamatannya berbeda. Pengalaman yang dihasilkan dari indra penglihatan, pendengaran, penciuman, dsb setiap orang memiliki persepsi yang berbeda meskipun obyeknya sama.

5) Motivasi

Daya dorong menjadi penguat terhadap perilakunya. Dorongan untuk bertindak guna mencapai suatu tujuan, sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan fisiologi, psikologi, dan sosial.

6) Belajar

Ketika orang sudah matang masa perkembangannya otomatis akan mempengaruhi perkembangan psikis seseorang. Kematangan dan perkembangan menampilkan kemampuan seseorang sesuai kebutuhannya.

7) Intelegensi

Ketika seseorang mempunyai intelegensi tinggi akan memberikan keunggulan pada perilakunya. Kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif.³⁵

³⁵Wawan. A dan M. Dewi, *Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2010), h. 116

5. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Menurut Oliver dalam Kotler, menyebutkan bahwa loyalitas (*loyalty*) merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.³⁶ Loyalitas menurut Fandy Tjiptono adalah suatu komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap positif dan tercermin dari pembelian yang konsisten.³⁷

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah Seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.³⁸

Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen pelanggan terhadap perusahaan yang tercermin pada sikap positif dengan melakukan pembelian ulang dan keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Menurut Kotler, loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan ketika pelanggan merasa puas setelah melakukan pembelian. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terjadi apabila produk yang dipilih melebihi

³⁶Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke XIII, Jilid I (Jakarta: Erlangga, 2009), 138.

³⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke III (Yogyakarta: Andi, 2008), 110.

³⁸Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 143.

harapan pelanggan atau setidaknya sesuai dengan keinginan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan akan terjadi apabila produk yang dipilih tidak memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan.³⁹

Dari pemaparan di atas, dapat diambil suatu telaah bahwa loyalitas konsumen atau nasabah merupakan tingkat konsistensi dan kepercayaan tinggi konsumen terhadap suatu perusahaan yang ditandai dengan adanya ketergantungan konsumen terhadap perusahaan terkait kebutuhan-kebutuhannya yang relevan dengan bidang perusahaan tersebut.

b. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas, sebagai berikut:

- 1) Kualitas Produk, kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dan bila hal tersebut berlangsung secara terus-menerus akan mengakibatkan nasabah yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas nasabah.
- 2) Kualitas jasa, selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kualitas jasa.
- 3) Emosional, emosional di sini lebih diartikan sebagai keyakinan penjual itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya. Keyakinan tersebut nantinya akan mendatangkan ide-ide yang dapat meningkatkan usahanya.
- 4) Harga, sudah pasti orang menginginkan barang yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing. Jadi harga di sini lebih diartikan sebagai akibat, atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari

³⁹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke XIII, Jilid I (Jakarta: Erlangga, 2009), 139.

kualitas produk tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.

- 5) Biaya, orang berpikir bahwa perusahaan yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atau produksi pasti produk yang akan dihasilkan akan bagus dan berkualitas, sehingga nasabah lebih loyal terhadap produk tersebut.⁴⁰

c. Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Jill Griffin, loyalitas pelanggan dalam kaitannya dengan perilaku pembelian ditandai dengan adanya:⁴¹

- 1) Melakukan pembelian ulang secara teratur
Pelanggan membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
- 2) Melakukan pembelian antarlini produk/jasa
Pelanggan melakukan pembelian antarlini produk/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- 3) Mereferensikan kepada orang lain
Pelanggan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk tersebut terhadap orang lain.
- 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing
Pelanggan tidak tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan oleh pesaing

⁴⁰Basu Swastha dan Hani Handoko, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), h. 83 .

⁴¹Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 31.

Secara sederhana sebelum membeli suatu barang atau jasa, konsumen membentuk suatu keyakinan dalam dirinya tentang produk tersebut, kemudian memiliki perasaan suka atau tidak suka pada akhirnya akan mengambil suatu keputusan. Ada beberapa tahap untuk menjadikan calon pembeli menjadi pelanggan yang loyal, menurut Jill Griffin adalah:⁴²

1) *Suspects*

Semua orang yang akan membeli barang perusahaan. Disebut suspect karena yakin bahwa mereka akan berbuat tetapi belum mengetahui apapun mengenai perusahaan, barang, dan jasa yang ditawarkan.

2) *Prospects*

Orang-orang yang memiliki produk dan jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya, para prospect ini meskipun mereka belum melakukan pembelian, mereka telah mengetahui keberadaan perusahaan, barang dan jasa yang ditawarkannya.

3) *Disqualified prospect*

Prospect yang mengetahui keberadaan barang dan jasa tetapi tidak mempunyai kebutuhan dan kemampuan untuk membeli, disini konsumen sudah mengetahui harga atau tarif dari barang dan jasa yang ditawarkan.

4) *Firts time customer* (pelanggan pemula)

Konsumen yang membeli pertama kali, mereka masih menjadi konsumen dari produk dan jasa pesaing.

5) *Repeat customer* (pelanggan berulang)

⁴²Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya, h. 34.

Konsumen yang telah melakukan pembelian berulang suatu produk sebanyak dua kali atau lebih, baik itu produk yang sama atau berbeda.

6) *Client* (pelanggan tetap)

Konsumen yang membeli semua produk yang ditawarkan dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh tarikan pesaing lain.

7) *Advocates* (penganjur)

Konsumen membeli barang dan jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta merupakan pembelian secara teratur, selain itu mereka mendorong teman-temannya agar membeli barang dan jasa perusahaan tersebut, dengan begitu secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen untuk perusahaan.

d. Komponen Loyalitas Nasabah

Menurut Fandy Tjiptono, loyalitas dibagi dua komponen yaitu loyalitas sebagai perilaku dan loyalitas sebagai sikap. Kombinasi kedua komponen tersebut menghasilkan empat situasi kemungkinan loyalitas yaitu :⁴³

1) *No Loyalty*

Bila sikap dan perilaku pembelian ulang pelanggan sama-sama lemah, maka loyalitas tidak terbentuk. Ada dua kemungkinan

⁴³Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke III (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 110.

penyebabnya, yang pertama sikap yang lemah (mendekati netral) dapat terjadi bila suatu produk atau jasa baru diperkenalkan atau pemasarnya tidak mampu mengkonsumsi keunggulan unik produknya. Penyebab yang kedua berkaitan dengan dinamika pasar, dimana merek-merek yang berkompetisi dipersepsikan serupa atau sama. Konsekuensinya, pemasar mungkin sangat sulit membentuk sikap yang positif atau kuat terhadap produk atau perusahaannya.

2) *Spurious loyalty*

Bila sikap yang relatif lemah disertai pola pembelian ulang yang kuat, maka yang terjadi adalah *spurious loyalty*. Situasi semacam ini ditandai dengan pengaruh faktor non sikap terhadap perilaku, misalnya norma subjektif dan faktor situasional. Situasi ini dapat dikatakan pula *inertia*, dimana konsumen sulit membedakan berbagai merek dalam kategori produk dengan keterlibatan rendah, sehingga pembelian ulang dilakukan atas dasar pertimbangan situasional. Dalam konteks produk industrial, pengaruh sosial juga dapat menimbulkan *spurious loyalty*. Jika disertai penyempurnaan kualitas produk dan komunikasi pemasaran, ikatan sosial semacam itu dapat memperkuat loyalitas pelanggan.

3) *Latent loyalty*

Situasi *latent loyalty* tercermin bila sikap yang kuat disertai pola pembelian ulang yang lemah. Situasi yang menjadi perhatian besar para pemasar ini disebabkan pengaruh faktor-faktor non sikap

yang sama kuat atau bahkan cenderung lebih kuat daripada faktor sikap dalam menentukan pembelian ulang.

4) *Loyalty*

Situasi ini merupakan situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar, di mana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.

C. Tinjauan Konseptual

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memberikan pengertian, maka penulis memberikan penjelasan secara mendasar dari beberapa pokok-pokok pembahasan yang dianggap perlu untuk dipahami secara mudah yakni sebagai berikut:

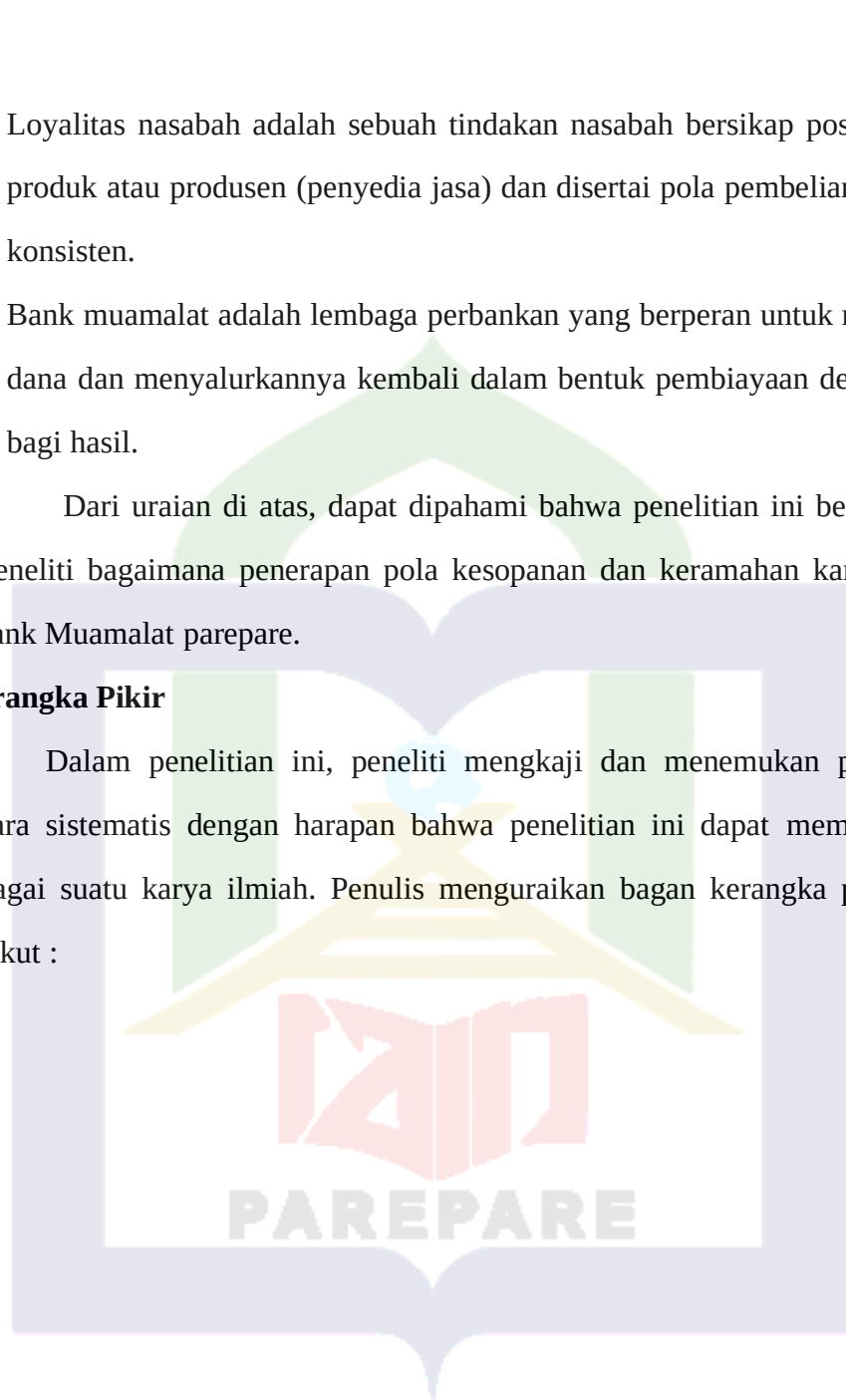
1. Penerapan adalah suatu tindakan, aktifitas dan aksi terhadap suatu kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Kesopanan adalah suatu tindakan dan perilaku yang baik berdasarkan pada adat dan tradisi nilai moral yang diterima dalam tatanan sosial hidup masyarakat.
3. Keramahan menurut Mill adalah keramahtamahan pada sebuah kawasan adalah perasaan disambut baik dan diterima oleh wisatawan pada waktu mengunjungi sebuah kawasan.
4. Karyawan adalah seorang pekerja yang terikat dalam sebuah lembaga dan perusahaan yang patuh terhadap kebijakan perusahaan tempat dimana ia bekerja.

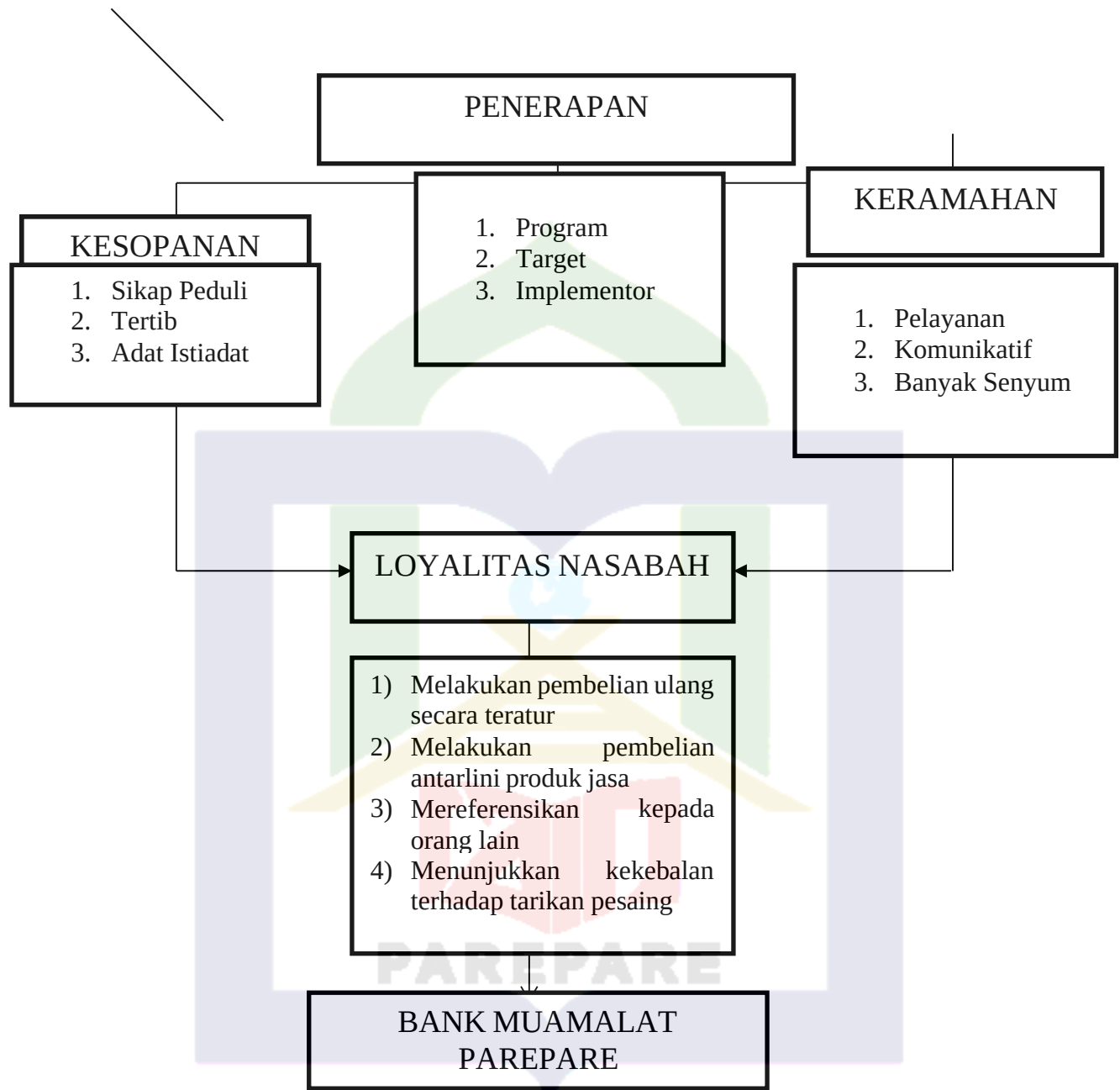
5. Loyalitas nasabah adalah sebuah tindakan nasabah bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.
6. Bank muamalat adalah lembaga perbankan yang berperan untuk menghimpun dana dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan dengan prinsip bagi hasil.

Dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa penelitian ini berfokus untuk meneliti bagaimana penerapan pola kesopanan dan keramahan karyawan pada Bank Muamalat parepare.

D. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji dan menemukan permasalahan secara sistematis dengan harapan bahwa penelitian ini dapat memenuhi syarat sebagai suatu karya ilmiah. Penulis menguraikan bagan kerangka pikir sebagai berikut :





Gambar 2.1 Bagang Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Bog dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁴⁴ Penelitian ini mencoba mengkaji hubungan teori dengan penerapan teori di lapangan, peneliti akan mencoba menganalisis penerapan teori oleh praktisi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti berlokasi di Jl. Sultan Hasanuddin, Ujung Sabbang, Kec.Ujung, Kota Parepare Sulawesi Selatan 91114, oleh sebab Bank Muamalat Parepare adalah salah satu bank yang berbasis syariah yang dapat dijangkau peneliti untuk melaksanakan penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang digunakan penulis di dalam penyusunan penelitian ini, mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data, penyusunan hingga pada tahap penyelesaian sekurang-kurangnya menggunakan waktu selama dua bulan.

C. Fokus Penelitian

⁴⁴Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung,: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 9.

Penulis dalam hal ini akan berfokus kepada tindakan-tindakan karyawan dalam menarik minat nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

Data yang digunakan penulis terbagi atas dua bagian, berikut bagian-bagian dari sumber data yang digunakan :

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah jenis pengumpulan data dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Ini merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri dan merupakan data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara langsung dengan narasumber yang berhasil dikumpulkan peneliti dengan melakukan rekaman suara atau tulisan. Narasumber dalam penelitian ini adalah karyawan pada Bank Muamalat Parepare, khususnya karyawan yang bertugas di *frontliner* dan beberapa nasabah yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder disebut juga data tangan kedua. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau tidak melalui subjek penelitian. Data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber data yang telah tersedia sebelumnya. Data-data sekunder yang digunakan dalam penelitian adalah data yang telah dipublikasikan dalam internet, atau sumber bacaan lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi adalah suatu bentuk penelitian dimana manusia menyelidiki, mengamati terhadap obyek yang diselidiki, baik secara langsung maupun tidak langsung.⁴⁵ Observasi dilakukan oleh peneliti dengan berbagai tahapan, tahapan pertama telah dilakukan dan akan menyusul beberapa tahapan selanjutnya untuk menunjang kesempurnaan penelitian ini.

2. Dokumentasi.

Proses dokumentasi akan dilakukan oleh peneliti untuk merekam hasil tanggapan dari responden sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam penelitian ini. Baik itu dalam bentuk file data; dokumentasi lewat rekaman suara, foto, maupun rekaman video.

3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap langsung dengan subjek. Dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan memberikan sederetan pertanyaan yang terstruktur. Subjek wawancara disebut juga narasumber dan yang memberikan pertanyaan atau peneliti disebut pewawancara

⁴⁵Winarno Surahmad, *Dasar dan Teknik Research* (Bandung : CV. Tarsito, 1972), h. 15

F. Teknik Analisis Data

Setelah data-data yang dihasilkan dari penelitian langsung yang dilakukan oleh peneliti, langkah selanjutnya adalah menganalisis keabsahan data tersebut dengan menerapkan teknik analisis data sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal adalah mengumpulkan data-data dari hasil penelitian untuk dilakukan langkah selanjutnya. Hasil-hasil tersebut baik itu dari hasil wawancara, file data dari proses dokumentasi maupun catatan-catatan lapangan.

2. Reduksi Data

Setelah semua data dikumpulkan dari metode sebelumnya, peneliti akan mereduksi data tersebut dengan cara mengelompokkan, mengklasifikasikan atau memberikan kode khusus untuk menyesuaikan menurut hasil penelitian.

3. Penyajian Data

Setelah data-data yang sebelumnya sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan, langkah selanjutnya adalah peneliti akan mendeskripsikan secara tertulis agar mudah dipahami dengan baik dan untuk keperluan penarikan kesimpulan.

4. Kesimpulan atau Verifikasi

Penelitian ini akan dilakukan dengan mengamati hal-hal yang bersifat umum kontribusi Lembaga Perbankan Syariah terhadap perekonomian Kota Parepare yang kemudian akan ditarik benang merah yang akan dijadikan kesimpulan yang bersifat khusus. Jenis ini juga disebut penarikan kesimpulan induktif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk pelayanan pada Bank Muamalat Parepare

1. Sikap Peduli

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan Bank Muamalat, dalam hal ini bapak Abu Aali farmadi bagian *front liner* mengemukakan bahwa :

Layanan yang kami berikan kepada nasabah itu sebisa mungkin kami upayakan agar memenuhi kriteria pelayanan yang peduli terhadap kebutuhan nasabah. Maka dari itu kami melalui kepedulian kepada nasabah berupaya untuk melayani sebaik mungkin sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditetapkan dan mengeluarkan berbagai macam produk yang berbasis syariah di mana juga kami menerapkan program-program tabungan yang berhadiah kepada nasabah agar nasabah dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas menyatakan bahwa pihak Bank Muamalat sedang berupaya untuk selalu meningkatkan pelayanan melalui peningkatan kepedulian atas kebutuhan nasabahnya. Kepedulian itu kemudian diwujudkan dalam bentuk realisasi program berhadiah bagi nasabah tertentu yang menabung di Bank Muamalat.

Berdasarkan SOP pelayanan yang diperoleh dari pihak Bank Muamalat, terdapat aturan sikap dalam melayani nasabah sebagai berikut:

- a. Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah “tidak ketus”.
- b. Selama melayani CS berada dalam posisi duduk tegak condong ke arah nasabah dan sikap tangan terbuka di atas meja (tidak melipat tangan)

⁴⁶ Abu Ali Farmadi, Costumer Service Bank Muamalat, Wawanacara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

- c. Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah, namun tetap : dalam kerangka yang sesuai dengan kaidah syariah Islam..
- d. Perhatian CS harus fokus kepada nasabah dan transaksinya, tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah.
- e. Setiap pemberian penjelasan yang berkaitan dengan produk/fasilitas kepada nasabah CS wajib menggunakan alat bantu yang tersedia.
- f. Penggunaan *handphone* tidak diperkenankan selama berada dimeja kerja dan selama jam kerja.
- g. Tidak di perkenankan makan dan minum dilokasi counter selama jam layanan.⁴⁷

Lebih lanjut hasil wawancara dengan pihak Bank Muamalat tentang kepedulian, mengemukakan :

Selain itu kami juga menempatkan *security* yang tugasnya bukan hanya pengamanan di bank, namun juga dapat memberikan pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu *security* harus mengetahui SOP pelayanan untuk memberikan sikap kepedulian kepada nasabah yang datang.⁴⁸

Sebagaimana sistem operasional pada bank lainnya, Bank Muamalat memposisikan *security* sebagai penjemput tamu/nasabah dan mempertanyakan kebutuhan nasabah yang berkunjung, sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan dengan sambutan yang sopan oleh *security*.

Adapun SOP pelayanan yang diterapkan Bank Muamalat dalam hal ini bagian *security* dalam melayani nasabah ialah sebagai berikut :

⁴⁷Bank Muamalat, *Prosedur Pelaksanaan Layanan Front Liner dan Aspek Fisik Antar Kantor Layanan*, (PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk., 2017), h. 37.

⁴⁸ Abu Ali Farmadi, Costumer Service Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

- a. Posisi ideal *security* adalah dalam posisi siap untuk membukakan pintu untuk nasabah yang akan masuk ruangan *banking hall* sebelum nasabah tersebut membuka pintu sendiri.
- b. Standar sikap *greeting* tangan kanan diletakkan melintang di dada sebelah kiri dengan telapak terbuka, sambul tersenyum ramah dan mengucapkan salam.
- c. Jika nasabah terlihat kebingungan, *security* menawarkan bantuan kepada nasabah atau menanyakan tujuan nasabah.
- d. *Security* wajib mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian atau memberikan nomor antrian kepada nasabah dengan nada sopan sambil tersenyum
- e. Mengarahkan nasabah untuk mengisi slip sesuai dengan contoh pengisian slip yang tersedia.
- f. Mengarahkan nasabah ke bagian/lokasi yang terkait dengan pertanyaan /kebutuhan nasabah, misalnya ruang marketing, ATM, toilet, musholah.
- g. Menanggapi/melayani pertanyaan nasabah seputar transaksi nasabah, namun tidak mengobrol.⁴⁹

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sikap kepedulian oleh pegawai Bank Muamalat ini sangat menonjol, dimana dapat dilihat dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh *security*. Nasabah yang datang ke bank Muamalat pertama-tama nasabah akan disambut baik dan ramah oleh *security* bahkan nasabah dibukakan pintu oleh *security*. Selanjutnya,

⁴⁹ Bank Muamalat, *Prosedur Pelaksanaan Layanan Front Liner dan Aspek Fisik Antar Kantor Layanan*, (PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk., 2017), h. 37.

security akan melontarkan berbagai pertanyaan mengenai kebutuhan nasabah, kemudian diberikan pengarahannya selanjutnya. Ini menunjukkan wujud kepedulian kepada nasabah sebagai bentuk pelayanan yang baik.

Arahan yang diberikan oleh *security* dapat mengindikasikan adanya sikap kepedulian yang diterapkan oleh Bank Muamalat. Juga dapat dilihat dari bagaimana *front liner* dalam menjalankan tugasnya pada bagian pelayanan. Dalam menjalin komunikasi dengan nasabah-nasabah tertentu, *front liner* sangat berhati-hati dalam menyampaikan informasi dan berucap kepada nasabah, terutama bagi nasabah yang berusia tua. Perbedaan yang cukup mencolok antara pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang muda dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang berumur tua, di mana nasabah yang berumur tua lebih diprioritaskan dibandingkan dengan nasabah yang masih muda.

Lembaga keuangan yang berperan menghimpun dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan atau kredit menjadikan lembaga perbankan berhubungan langsung dengan nasabah. Setiap nasabah memiliki tipologi dan karakteristik yang berbeda-beda. Namun meskipun pada prinsipnya setiap masyarakat atau komunitas memiliki karakteristik yang berbeda, hal yang penting adalah menunjukkan kepedulian dan membuat nasabah merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya, sehingga hasil akhir yang diinginkan adalah adanya loyalitas nasabah, dan timbul persepsi yang positif, serta nasabah tidak akan merasa dirugikan oleh pihak perbankan. Manakala nasabah berkunjung kepada Bank Muamalat, tentu memiliki kebutuhan tertentu, apakah nasabah tersebut ingin menabung atau

mengambil pembiayaan, maka yang menjadi prioritas adalah bagaimana menumbuhkan kepedulian kepada nasabah dengan menunjukkan berbagai hal yang berkaitan dengan kebutuhannya, sehingga dalam aspek psikologi nasabah akan merasa diperhatikan.

Perbankan syariah harus memiliki kesadaran penuh tentang pentingnya pelayanan kepada nasabah. Hal ini karena landasan fundamental dari lembaga keuangan syariah adalah memberikan kenyamanan sosial kepada masyarakat secara luas, sehingga menjadikan nasabah itu sebagai subjek yang dinilai penting untuk pemenuhan prinsip ekonomi syariah. Maka dari itu, perbankan syariah harus pro aktif di dalam memberikan dan menanggapi situasi dan kondisi bagi nasabahnya. Adanya kesadaran dan sikap yang pro aktif kepada nasabah, maka dapat mendorong lembaga keuangan syariah untuk senantiasa mempertahankan pelayanan yang berbasis sosial sebagai bentuk upaya untuk menggapai kemaslahatan dan kenyamanan bersama.

Lembaga perbankan syariah hakikatnya hadir dari nasabah dan untuk nasabah, pengelolaan dana perbankan hanya bersumber dari nasabah dan kemudian dilaurkan kembali kepada nasabah. Maka lembaga perbankan syariah harus memiliki sikap dan tanggung jawab terhadap nasabah itu sendiri, oleh sebab tingkat kekuatan oleh lembaga perbankan syariah itu terletak pada tingkat kuantitas nasabahnya. Perbankan syariah mesti menempatkan nasabah sebagai prioritas utama dan menempatkan dirinya sebagai lembaga pendamping bagi nasabahnya sebagai wujud kepeduliannya.

Sikap kepedulian merupakan suatu tindakan eksekutif yang proaktif terhadap nasabah. Kepedulian merupakan sikap terpanggil untuk memberikan

bantuan dan mendampingi nasabah dalam berbagai hal, termasuk di dalamnya adalah memberikan solusi terhadap masalah keuangan yang timbul dari nasabah. Hal ini sebagai bentuk perwujudan nilai-nilai sosial sebagaimana dalam Islam sangat ditekankan untuk memperhatikan sesama manusia (*hablumminannas*).

2. Bentuk Pelayanan yang Tertib

Sebelum petugas pelayanan mengawali layanan kepada nasabah, maka sebelumnya seorang petugas menyiapkan segala kebutuhan pelayanan dan memastikan semua sarana siap untuk digunakan. Pengecekan segala hal dilakukan setiap hari dengan tertib. Hal ini termuat dalam SOP Pelayanan Bank Muamalat berikut :

- a. Teller sudah siap di *counter* masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.
- b. Sebelum jam pelayanan dimulai, *supervisor* layanan wajib memastikan seluruh Teller sudah siap di *counter* masing-masing.
- c. Pastikan seluruh peralatan tersedia dan berfungsi dengan baik serta diletakkan pada posisi yang semestinya. Hal ini untuk mendukung kecepatan kerja dan kenyamanan Teller.
- d. Pastikan letak papan nama (*name desk*) sudah berada di tempat yang terlihat oleh nasabah, namun tidak mengganggu aktivitas nasabah dan Teller.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan Bank Muamalat, dalam hal ini bapak Ilham Salim bagian *front liner* mengemukakan bahwa :

⁵⁰Bank Muamalat, *Prosedur Pelaksanaan Layanan Front Liner dan Aspek Fisik Antar Kantor Layanan*, (PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk., 2017), h. 38.

Tertib itu sangat penting apalagi bagian pelayanan, maka dari itu seperti bank yang lain, kami menggunakan sistem antrian di mana setiap nasabah yang datang ke Bank Muamalat itu diperkenankan untuk mengambil nomor antrian agar nasabah yang datang itu dapat dipanggil berdasarkan urutan nomor antrian. Dengan begitu pelayanan yang diberikan juga adil karena nasabah yang lebih dulu datang akan lebih dulu dilayani, kalau nasabah yang datang di belakang, maka dilayani setelah antrian sebelumnya selesai.⁵¹

Hasil wawancara dengan teller di atas sebagaimana dikemukakan bahwa pada bank Muamalat diterapkan nomor antrian di mana setiap nasabah yang datang maka akan diarahkan untuk mengambil nomor antrian terlebih dahulu lalu kemudian memilih tempat duduk yang sesuai dengan keinginan nasabah. Nomor antrian berfungsi sebagai alat untuk menertibkan pelayanan, Minta nomor antrian maka nasabah cenderung akan berdesak-desakan dan akan saling mendahului antara yang nasabah yang lebih dahulu datang dengan nasabah yang lambat datang. Namun meskipun begitu, terdapat ketentuan dimana nasabah yang tua dan nasabah yang hamil tidak diberlakukan nomor antrian, manakala mereka tidak mampu untuk mengantri dalam waktu yang lama. Hal tersebut ditekankan dalam hasil wawancara yang dikemukakan oleh narasumber berikut :

Namun terdapat pengecualian terhadap nasabah-nasabah tertentu. Biasa nasabah yang tua lebih diutamakan daripada nasabah yang lebih muda, jika nasabah tua yang datang, sebisa mungkin kami memprioritaskannya. Begitupun ketika terdapat nasabah yang sedang hamil lalu tidak memungkinkan untuk menunggu lama maka akan dipertahankan nasabah tersebut.⁵²

Berdasarkan hasil wawancara di atas didapati bahwa meskipun terdapat nomor antrian yang diterapkan oleh Bank Muamalat, namun pada prinsipnya

⁵¹ Ilham Salim, Teller Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

⁵² Ilham Salim, Teller Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

nomor antrian tersebut tidak mutlak dipakai. Adakalanya nomor antrian tersebut sebagai perwujudan dari pelaksanaan sistem operasional yang lebih tertib, ini diabaikan manakala terdapat kondisi tertentu. Kondisi ini terjadi manakala terdapat nasabah yang memiliki keterbatasan untuk menunggu antrian, maka dalam konsep pelayanan nasabah tersebut harus diprioritaskan untuk diberikan pelayanan secepatnya.

Ketika nasabah sedang mengantri, nasabah harus memiliki kesadaran bahwa ketika nasabah tersebut patuh terhadap antrian tanpa rasa pembangkangan, maka implikasinya proses pelayanan yang dapat diberikan oleh lembaga perbankan syariah dapat berjalan dengan baik dan cepat, namun manakala kesadaran tersebut tidak hadir dalam diri setiap nasabah, maka akan timbul ketidakberaturan dan tertib tidak akan tercapai.

Tertib merupakan salah satu budaya yang mendisiplinkan diri agar arah sesuatu tertentu dapat lebih rapi, tersusun dengan baik, dan sistematis. Tertib dalam pelayanan dianggap sebagai salah satu hal yang penting dalam menunggu dan mendapatkan pelayanan. Sikap tertib berkaitan erat dengan manajemen pengelolaan diri seseorang, sehingga tertib memiliki hubungan yang amat dekat dengan kedisiplinan. Seseorang yang cenderung disiplin di dalam hidupnya, maka orang tersebut akan kelihatan tertib. Begitupun ketika seseorang kurang disiplin di dalam hidupnya, maka tentu orang tersebut amat susah untuk bersikap tertib. Berkaitan dengan pelayanan, maka aspek tertib menjadi sangat penting oleh sebab dapat memberikan stimulus kepada nasabah agar dapat terbiasa dengan hidup disiplin.

Tertib di sini merupakan wujud dari kedisiplinan seorang nasabah di dalam mendapatkan pelayanan dari pihak perbankan. Manakala terdapat nasabah yang datang ke Bank Muamalat maka tentu setiap mereka memiliki kepentingan dan waktu yang berbeda, Namun bukan berarti bahwa kepentingan tersebut menjadi sebuah alasan baginya untuk mendapatkan pelayanan yang lebih dahulu dan mengabaikan antrian, akan tetapi ia harus mewujudkan kedisiplinan di dalam dirinya untuk menunggu sampai antrian sampai tiba waktunya untuk diberikan pelayanan.

3. Bentuk Pelayanan Sesuai Adat yang Berlaku

Adat istiadat adalah sesuatu yang dihormati secara turun temurun, baik itu dalam hal berperilaku maupun dalam berbicara. Dalam hal pelayanan bank, kesopanan dan keramahan pelayanan hanya dapat dirasakan oleh nasabah manakala pelayanan tersebut sesuai dengan adat dan istiadat masyarakat dimana ia berada. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank Muamalat tentang bagaimana ia sangat menunjung adat istiadat yang berlaku di masyarakat Kota Parepare adalah sebagai berikut :

Kalau kita memberikan pelayanan itu harus mengikuti adat yang berlaku, kami selalu menggunakan kata “iye” atau kata “kita” karena itu dianggap sebagai bahasa yang sopan.⁵³

Lebih lanjut disampaikan oleh narasumber bahwa :

Di dalam berperilaku kita tahu bahwa apabila kita berhadapan dengan orang yang lebih tua tentu tidak sama dengan ketika kita berhadapan dengan teman biasanya ketika kami melayani nasabah yang lebih tua daripada kami maka kami berusaha untuk menunjukkan sikap sopan santun dan ramah dengan sedikit membungkukkan badan ketika berbicara di hadapannya dan kita sebisa mungkin ketika berbicara atau memberikan arahan kepada nasabah sebisa

⁵³ Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

mungkin untuk tidak seolah menggurui mereka namun hanya memposisikan diri sebagai penyampai pesan.⁵⁴

Kita tahu bahwa masyarakat kota Parepare umumnya adalah masyarakat Bugis, yang mana dalam masyarakat Bugis terdapat beberapa perilaku dan cara berkomunikasi yang baik dan benar sesuai dengan adat istiadat. Dalam berkomunikasi, yang dianggap sopan oleh masyarakat Bugis adalah menggunakan kata “iye” dianggap lebih sopan daripada menggunakan kata “iya”. Begitu juga pada seseorang ingin mengatakan kamu/Anda, akan lebih sopan ketika mengatakan “kita”. Kata “kita” tidak merujuk kepada kata jamak yang menunjukkan orang pertama, akan tetapi merujuk kepada kata tunggal bagi orang kedua yang sama dengan kamu atau Anda.

Kalau saya, selalu berusaha menyampaikan pembicaraan yang sopan dan berusaha agar nada suara saya lebih rendah daripada nada suara nasabahnya, karena jangan sampai mereka mengira kalau saya sedang marah. Begitu juga ketika nasabah saya sedang berbicara, maka saya pun harus diam dan mendengarkan jangan sampai kalau saya potong pembicaraannya ia jadi tersinggung⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Teller Bank Muamalat, dalam hal ini Bapak Ilham Salim sangat memperhatikan nilai kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya, hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik, dimana prioritas pelayanan adalah kepuasan nasabah. Pelayanan yang ramah dan sopan sangat erat kaitannya dengan kaidah-kaidah dan norma berperilaku dengan baik dalam sebuah kebiasaan masyarakat.

⁵⁴ Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

⁵⁵ Ilham Salim, Teller Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

Setiap masyarakat memiliki karakteristik dari adat-istiadat yang berbeda. Pada masyarakat Bugis bahasa dianggap memiliki nilai yang amat penting karena menunjukkan karakter seseorang. Begitupun dalam hal berperilaku, juga terdapat norma yang berlaku dalam masyarakat Bugis. Biasanya ketika seseorang berbicara dengan seseorang yang lainnya yang lebih tua, maka seseorang tersebut harus lebih tunduk atau membungkukkan badan ketika berbicara secara berhadapan dengan seseorang yang lebih tua. Dan ketika bicaranya menyampaikan pembicaraan maka yang dianggap sopan ialah diam menyimak pembicaraan orang tersebut.

Adat istiadat yang berlaku di setiap daerah tidak pernah memiliki kesamaan. Adat istiadat akan selalu berbeda dari komunitas masyarakat yang satu dengan yang lainnya, hal ini dikarenakan adat istiadat merupakan turunan kebiasaan yang sering dilakukan oleh masyarakat terdahulu hingga dilakukan oleh generasinya. Sehingga, adat istiadat ini dapat menjadi ciri khas yang membedakan antara komunitas masyarakat yang satu dengan yang lainnnnya.

4. Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sepenuh hati, itulah motto dalam pelayanan. Wawancara dengan pihak Bank Muamalat dalam hal bagaimana ia memberikan pelayanan yang kepada nasabahnya, berikut hasil wawancaranya :

Seperti saat ini kita diwajibkan untuk memakai kaos tangan dan penutup muka, ini dilakukan untuk melindungi diri begitupun untuk melindungi nasabah jangan sampai nasabah tertular oleh penyakit apabila terdapat penyakit di dalam ruangan. Kita sangat memperhatikan protokol kesehatan, jadi kita di ruangan pelayan itu menyiapkan wadah cuci tangan dan alat pengukur suhu tubuh, Ini sebagai langkah untuk melindungi nasabah yang satu dengan yang lainnya yang

sampai terdapat 1 nasabah yang tertular penyakit menyebabkan sama yang lain tertular ini yang harus dijaga.⁵⁶

Tugas dari pelayanan terlebih lagi di masa pandemi ini menjadi bertambah. Pelayanan tidak hanya berfokus pada bagaimana langkah taktis untuk menarik minat nasabah agar loyal terhadap Bank Muamalat dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, namun juga harus berfokus pada kesehatan nasabah. Pelayanan yang baik harus memberikan proteksi kepada nasabah. Maka dari itu segala hal yang berkaitan dengan protokol kesehatan harus menjadi perhatian penting di masa saat ini.

Selain memperhatikan kesehatan, adat istiadat yang berlaku di kota Parepare dan norma-norma kesopanan, perbankan juga harus memberikan pelayanan berdasarkan standar operasional perusahaan SOP yang berlaku di Bank Muamalat, jadi sebagai petugas *frontliner* itu terdapat SOP, utamanya yang berkaitan dengan penampilan, cara berpakaian, cara berperilaku, cara berbicara dan ketepatan waktu pelayanan. Penampilan yang dipersyaratkan kepada petugas *frontliner* adalah penampilan yang bersih rapi dan wangi. Setiap diantara kita diharuskan untuk memakai dasi, agar terlihat lebih rapi, kemudian diharuskan untuk memakai wewangian agar dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah dan tidak mengganggu kenyamanan indera penciuman nasabah.

Hal ini dipertegas melalui hasil wawancara berikut ini :

Selain itu dalam hal berpakaian kita dituntut untuk berpakaian dengan rapi dan dilarang untuk menggulung lengan baju, supaya terkesan lebih rapi juga kita diharuskan untuk memakai sepatu kulit agar terkesan lebih formal.⁵⁷

⁵⁶Ilham Salim, Teller Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

⁵⁷Ilham Salim, Teller Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, diamati bahwa ciri khas yang menonjol dari setiap karyawan perbankan adalah penampilan. Penampilan yang baik, rapi, sopan dan formal merupakan ciri khas dalam perbankan yang tidak asing lagi bagi nasabah. Manakala karyawan yang bertugas di *frontliner* sebagai petugas yang bersentuhan langsung dengan nasabah, maka tuntutan yang paling utama ialah petugas tersebut harus memiliki penampilan yang menarik, rapi, bersih dan sopan di dalam berbicara.

Penampilan yang menarik dapat menjadi ciri khas sekaligus daya tarik tersendiri bagi lembaga perbankan, terlebih lagi karena peran perbankan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada nasabah, maka memang harus terdapat ciri khas yang menonjol dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Selain itu, tanggung jawab kepada nasabah juga merupakan unsur dalam pelayanan. Petugas *frontliner* memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik, akurat, cepat tanggap, dan sistematis kepada setiap nasabah, mulai dari awal hingga akhir. Tanggung jawab mutlak menjadi sebuah persyaratan yang dapat menimbulkan implikasi positif dari pelayanan.

Pelayanan sebagai tonggak keberhasilan sebuah lembaga perbankan, karena pelayanan berhubungan langsung dengan nasabah. Dalam perbankan, nasabah menempati posisi yang cukup penting, sebab pada hakikatnya lembaga perbankan hanya mengelola dana yang terkumpul dari nasabah, dan hanya akan mendapatkan keuntungan bilamana semakin banyak nasabah yang menggunakan jasa perbankan.

Pelayanan adalah tindakan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga hasil akhir yang diharapkan dari

pelayanan adalah kepuasan nasabah yang berujung pada loyalitas nasabah. Seseorang yang mendapatkan pelayanan yang kurang baik, maka implikasinya adalah ketidakpuasan dan tentu ketika nasabah tidak puas terhadap pelayanan perbankan, maka kemungkinan besar nasabah tersebut akan berpindah ke bank lain, sedangkan berpindahnya nasabah oleh lembaga perbankan dianggap sebagai suatu kerugian, maka dari itu pelayanan yang baik tidak bisa dikesampingkan.

Dalam operasional perbankan, khususnya di bidang pelayanan, terdapat dua sub pelayanan yang menempati garis depan (*front liner*), yakni *teller* dan *customer service*. Meskipun keduanya memiliki kedudukan yang sama sebagai petugas *front liner*, namun memiliki jopdesk yang berbeda. *Teller* melayani nasabah yang berkaitan dengan pelayanan transaksi uang tunai sedangkan *customer service* melayani nasabah pada transaksi yang sifatnya non-tunai, termasuk dalam melayani dan menanggapi komplain dari nasabah.

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *customer service*. Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.

- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- e. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.⁵⁸

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah suatu pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik, sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁵⁹

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya telah memenuhi syarat pelayanan yang baik. Penyaluran manfaat berupa pelayanan yang diberikan dapat terlihat dari tanggapan nasabahnya terhadap pelayanan yang diberikan. Tanggapan nasabah pada umumnya sangat

⁵⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15.

⁵⁹Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), h. 152.

puas terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya oleh pihak Bank Muamalat, tentunya akan di bahas pada pembahasan selanjutnya dalam tulisan ini.

5. Bentuk Komunikatif yang Baik

Komponen yang penting di dalam pelayanan adalah Komunikasi komunikasi hendaklah mampu diterima dengan baik oleh penerima atau lawan bicara sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik. dalam pelayanan layanan komunikasi harus haruslah dilakukan ramah agar berbicara dan dapat berlangsung dengan baik berikut hasil wawancara dengan bapak Ilham Salim teller Bank Muamalat yang berkaitan dengan tata cara mereka dalam

berkomunikasi dengan nasabah.

Kami selalu menyampaikan bahasa yang sopan dan menunjukkan sikap yang ramah kepada nasabah yang membedakan antara pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah kami menerapkan prinsip etika Islam di mana setiap terdapat nasabah maka kami akan menyapanya dengan mengucapkan salam.⁶⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Bank Muamalat senantiasa mengucapkan salam kepada nasabah yang datang ke unit pelayanan. Hal tersebut menunjukkan adanya perhatian oleh pihak bank terhadap prinsip-prinsip Islam. Islam sangat menjunjung rasa persaudaraan atau *ukhuwahislamiyah* di antara sesama manusia. Dengan komunikasi yang baik, maka rasa persaudaraan dapat terjalin dengan baik diantara sesama manusia.

⁶⁰Ilham Salim, Teller Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

Pada prinsipnya, memulai komunikasi dengan mengucapkan salam kepada lawan bicara merupakan *sunnah* berdasarkan hukum Islam, maka dari itu dianjurkan setiap muslim yang bertemu untuk menyampaikan salam sebagai bentuk doa keselamatan yang dihaturkan kepada orang lain. Meskipun hal ini sederhana, namun tidak boleh disepelekan karena mengandung hikmah yang besar di dalamnya.

Di dalam pelayanan sangat penting untuk membuat suasana menjadi kondusif dengan berbicara lemah lembut dan mengucapkan salam, maka nasabah yang dilayani tentu akan merasa diperhatikan dan mendapatkan kedekatan emosional dengan pihak Bank Muamalat. Kondisi yang demikian ini mampu mempererat silaturahmi dengan nasabah. Komunikasi yang baik adalah bagian dari pelayanan prima. Komunikasi yang baik tentunya adalah komunikasi yang dapat diterima oleh nasabah sehingga menimbulkan tindakan sebagai hasil tanggapan dari komunikasi.

Komunikatif merupakan suatu kondisi yang terjadi di antara dua atau lebih lawan bicara yang terjalin komunikasi atau pembicaraan yang terarah dalam hal ini tidak terjadi kontra persepsi diantara kedua belah pihak yang sedang berkomunikasi.

6. Banyak Senyum

Dalam pelayanan, banyak senyum juga merupakan ciri pelayanan yang baik karena dapat membangkitkan gairah positif bagi nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank Muamalat mengemukakan sebagai berikut

Banyak tersenyum dalam melayani nasabah itu selalu kita dianjurkan oleh atasan Mengapa selain dari badan juga merupakan bentuk perwujudan dari pada kami bahwa kami senantiasa akan melayani nasabah dengan sepenuh hati⁶¹

Pelayanan ini juga korelasi dalam SOP Pelayanan pada Bank Muamalat Berikut ini :

- a. Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah “tidak ketus”.
- b. Selama melayani dalam posisi tatap muka dengan nasabah, Teller berada dalam posisi berdiri tegak, dan pada saat melakukan input transaksi Teller berada dalam posisi duduk.
- c. Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah, namun tetap : dalam kerangka yang sesuai dengan kaidah syariah Islam.
- d. Perhatian Teller harus fokus pada nasabah dan transaksinya, tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah atau berbicara dengan orang/nasabah lain. ⁶²

Motto pelayanan adalah “melayani dengan sepenuh hati”. Ungkapan tidak seringkali dijumpai dan di didengar manakalah kita sedang berada di ruang pelayanan publik, maupun pelayanan perbankan pada umumnya. Observasi yang dilakukan pada Bank Muamalat dapat dilihat dari kemurahan hati para *frontliner* dalam melayani nasabahnya, di mana hal ini bisa dilihat dari cara mereka melayani nasabahnya dengan banyak tersenyum.

Tersenyum kepada nasabah merupakan bentuk pelayanan yang ramah, dimana apabila petugas pelayanan mengimplementasikan hal tersebut maka dapat membangkitkan gairah atau semangat oleh para nasabah. Tersenyum

⁶¹Ilham Salim, Teller Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

⁶²Bank Muamalat, *Prosedur Pelaksanaan Layanan Front Liner dan Aspek Fisik Antar Kantor Layanan*, (PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk., 2017), h. 37.

merupakan hal yang sederhana namun tidak boleh disepelekan, sebab tersenyum merupakan ibadah di dalam bermuamalah. Dengan banyak tersenyum, maka akan memberikan kesan dari nasabah bahwa pelayanan yang diberikan ini betul-betul sepenuh hati.

Tersenyum merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah di mana seorang petugas pelayanan berusaha untuk menampilkan senyum agar nasabah pun dapat nyaman dilayani. Apabila seorang petugas pelayanan tidak mengindahkan hal ini, tentu pihak nasabah juga tidak dapat nyaman berlama-lama dilayani oleh petugas tersebut. Maka dari itu, merupakan hal yang penting untuk memperhatikan senyum yang diberikan kepada nasabah

B. Respon Nasabah Bank Muamalat Parepare

Respon nasabah terhadap pelayanan Bank Muamalat sepenuhnya telah memnuhi nilai-nilai kesopanan dan keramahan, hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian berikut ini.

1. Pelayanan Bank Muamalat Sopan

Berikut hasil wawancara dengan beberapa nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare .

Menurut saya pegawai Bank Muamalat sopan di dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat ini menerapkan nilai-nilai kesopanan di dalam melayani masyarakat hal ini terlihat dimana apabila terhadap orangtua dan Apabila pihak bank Muamalat memperkenalkan produk atau pelaksanaan akad nya mereka akan menjelaskan secara detail terhadap orang tua tersebut⁶³

Bank Muamalat itu pelayanannya sangat sopan, mereka memperlakukan nasabahnya dengan baik dan selalu memberikan pelayanan yang ramah Setiap kali kita melayani maka kita akan disambut dengan salam dan senyum. Saya

⁶³Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawanacara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

suka terhadap pelayanan Bank Muamalat karena termasuk Bank Islam yang tentu akan selalu memberikan pelayanan dengan baik.⁶⁴

Sampai saat ini saya masih berprinsip bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat baik itu *teller*-nya maupun *customer service*-nya sangat baik karena sangat memperhatikan nilai-nilai kesopanan dan tetap ramah kepada semua nasabahnya.⁶⁵

Bank Muamalat ini menurut saya, sopan. Karyawannya sangat memperlakukan dengan baik nasabahnya yang lebih tua.⁶⁶

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat ini terlihat sangat sopan, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana mereka menghormati nasabah yang lebih tua. Nasabah yang lebih tua itu diperlakukannya dengan sangat sopan.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, respon positif secara umum disampaikan oleh setiap nasabah yang diwawancarai oleh peneliti. Ini mengindikasikan bahwa hasil peneliian yang berkaitan dengan penerapan kesopanan dalam pelayanan Bank Muamalat Parepare sangat baik. Kesopanan petugas pelayanan Bank Muamalat dirasa sangat sopan oleh beberapa narasumber manakala terdapat nasabah yang berumur tua, maka mereka melayaninya dengan baik dan sepenuh hati.

Pelayanan yang sopan adalah suatu bentuk pelayanan yang prima dan akan berimplikasi pada kepuasan nasabah dalam perbankan syariah. Kesopanan dalam pelayanan merupakan penunjang penting bagi kepuasan nasabah. Apabila suatu lembaga perbankan mengabaikan nilai kesopanan ini, maka tentu akan berdampak pada kuantitas nasabahnya, oleh sebab semakin banyak nasabah yang puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan semakin

⁶⁴Rijal, Nasabah Bank Muamalat, Wawanacara Penelitian di Parepare, pada 5 Februari 2021.

⁶⁵Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawanacara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

⁶⁶Maysura, Nasabah Bank Muamalat, Wawanacara Penelitian di Parepare, pada 7 Februari 2021.

⁶⁷Riskaeni, Nasabah Bank Muamalat, Wawanacara Penelitian di Parepare, pada 2 Februari 2021

banyak pula nasabah yang akan memberikan respon dan persepsi yang baik terhadap perbankan tersebut, tentu hal ini dapat meningkatkan jumlah nasabah.

2. Pelayanan Bank Muamalat Ramah

Berikut hasil wawancara dengan beberapa nasabah di Bank Muamalat

KCP Parepare :

Pelayanan yang saya rasakan itu menurut saya semuanya berperilaku ramah baik itu *security*-nya maupun karyawan lainnya, dan sangat menyambut baik saat kita datang. Ia juga lebih menghormati orang tua ketika dilayani.⁶⁸

Setiap kali saya datang maka karyawannya selalu menyambut saya dengan baik-baik, mereka selalu menyambut saya dengan hangat.⁶⁹

Sangat ramah, terutama *Customer Service* dan *Teller* Bank Muamalat terlalu banyak tersenyum pada nasabah sehingga kitapun ketika datang tidak tegang.⁷⁰

Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat, karena mereka melayani nasabah yang baru seperti saya ini lebih gampang akrab dengan nasabahnya. Meskipun saya adalah nasabah baru tapi di dalam memberikan pelayanannya mereka selalu tersenyum dan sangat cepat akrab terhadap nasabah manapun, sehingga kita sebagai nasabah yang baru saja menabung di sana itu merasa nyaman.⁷¹

Terdapat tiga karyawan yang mendapat tanggapan baik dari nasabah, yakni *security*, *teller* dan *customer service*. Kecekatan dan kepedulian mereka dalam melayani nasabah mendapatkan apresiasi yang positif dari nasabahnya. Dalam Islam, sangat dianjurkan untuk berlaku ramah kepada setiap orang, dampaknya dapat berupa persepsi yang baik dari semua orang. Keramahan dalam pelayanan dapat membuat suasana lebih baik, petugas pelayanan yang

⁶⁸Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

⁶⁹Nurela, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

⁷⁰Riskaeni, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 2 Februari

2021

⁷¹Maysura, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 7 Februari

2021.

ramah dapat membangkitkan minat nasabahnya sehingga dapat memupuk *ukhuwwah islamiyah*.

Dalam Islam, berlaku ramah dapat menumbuhkan cinta kasih dan mempererat tali silaturahmi antara sesama manusia. Jadi, dapat dipahami bahwa seseorang yang berlaku ramah terhadap orang lain, sedang mengikat tali silaturahmi dengan erat. Ke-eratan silaturahmi antara sesama manusia dalam pelayanan, bukan hanya dapat membangkitkan minat nasabah, namun juga dapat mendatangkan keberkahan dari Allah swt.

Keramahan merupakan suatu bentuk pelayanan yang terhadap nasabah yang saling mengayomi, melindungi dan mempererat *ukhuwwah islamiyah*. Keramahan terhadap setiap nasabah merupakan poin penting yang tidak bisa terpisahkan dalam ruang lingkup pelayanan, sebab tujuan utama pelayanan adalah menebarkan benih kasih sayang kepada setiap nasabah yang dilayani.

3. Ketertarikan terhadap Bank Muamalat

Berikut hasil wawancara dengan beberapa nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare.

Saya suka bertransaksi di bank Muamalat karena pelayanan disana sangat baik dan memuaskan. Ketika saya datang menabung biasanya mereka menyambut saya dengan sopan dan banyak tersenyum.⁷²

Bank Muamalat ini sangat baik dalam memberikan pelayanan ia sangat memperhatikan keramahan dan sopan santun kepada nasabahnya, maka dari itu saya tetap akan menabung di bank Muamalat.⁷³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, ketertarikan nasabah untuk menabung di Bank Muamalat disebabkan karena Bank Muamalat dalam melayani nasabahnya sangat ramah dan sopan sehingga berdampak pada

⁷²Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

⁷³Rijal, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 5 Februari 2021.

tingkat kepuasan nasabah. Sambutan yang baik bagi nasabah dirasa dapat menarik simpati nasabah untuk tetap loyal terhadap Bank Muamalat.

Ketertarikan terhadap lembaga perbankan syariah merupakan bentuk implikasi dari penerapan pelayanan yang ramah dan sopan. Nasabah yang dilayani dengan baik, tentu akan tertarik terhadap perbankan, begitupun sebaliknya. Ketika pihak perbankan tidak melayani nasabah dengan baik sesuai dengan prosedurnya, maka mustahil nasabah dapat tertarik.

Ketertarikan adalah suatu bentuk respon baik seseorang terhadap sesuatu tertentu. Ketertarikan merupakan sifat yang timbul dalam diri seseorang terhadap sesuatu karena adanya rangsangan terhadap situasi dan kondisi yang sesuai dengan harapan seseorang tersebut.

4. Kepuasan Nasabah

Berikut hasil wawancara dengan beberapa nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare.

Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Muamalat karena setiap staf pada bank Muamalat itu sopan dan ramah terhadap nasabahnya jadi di Kami merasa puas⁷⁴

Pelayanan pada bank Muamalat ini sangat baik, karena karyawan Bank Muamalat selalu bersikap ramah dan sopan ketika kita datang. Jadi sebagai nasabah, kita merasa puas.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah dalam Bank Muamalat menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan yang didapatkan dari Bank Muamalat. Kepuasan nasabah dinilai sangat penting, sebab pada prinsipnya, perbankan hanya dapat memperoleh keuntungan dari nasabah.

⁷⁴Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

⁷⁵Riskaeni, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 2 Februari 2021.

Pelayanan yang baik terhadap nasabah dapat berdampak pada hasil yang lebih positif. Pelayanan yang baik, tidak hanya berhenti pada implikasi kepuasan nasabah, lebih dari itu, kepuasan yang diperoleh dari pelayanan dapat berdampak penambahan kuantitas nasabah.

Seseorang yang mendapatkan informasi dan referensi dari seseorang yang lainnya, secara psikologi dapat membangkitkan rasa penasaran, terlebih lagi jika informasi tersebut bersifat rekomendasi atau saran. Promosi yang sangat efektif adalah promosi dari mulut ke mulut. Berikut hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank Muamalat. Saya menabung di Bank Muamalat karena merupakan bank Islam yang melayani dengan baik. Menabung di bank Muamalat adalah salah satu langkah untuk berhijrah.⁷⁶

Nasabah yang sudah terlanjur loyal kepada perbankan syariah, maka ia akan selalu mereferensikan pengalaman pribadinya kepada orang lain. Kecenderungan masyarakat saat ini untuk berhijrah membuka peluang bagi perbankan syariah, karena perbankan syariah menjalankan prinsip-prinsip Islam.

Dalam menjaga loyalitas nasabah, bank harus dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para nasabahnya. Kepuasan ini terjadi bila harapan nasabah akan layanan-layanan yang diberikan perbankan tersebut ternyata benar-benar terpenuhi. Kebanyakan sebelum seorang nasabah meninggalkan atau memutuskan untuk tidak menggunakan layanan bank, nasabah tersebut mengalami berbagai masalah yang dialami kepada bank.⁷⁷ Maka dari itu,

⁷⁶Riskaeni, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 2 Februari 2021.

⁷⁷Soegeng Wahyoedi dan Suparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 9-10.

sebuah lembaga perbankan harus memiliki kesadaran penuh terhadap pelayanan, sebab loyalitas nasabah sangat erat kaitannya dengan pemenuhan target-target operasional perbankan.

Kepuasan nasabah tidak pernah terlepas dari kualitas layanan dari jasa perbankan yang diberikan. Terciptanya sebuah kepuasan pada nasabah sangat bergantung pada bagaimana lembaga perbankan dapat memenuhi kebutuhan nasabah secara komprehensif. Meskipun pada dasarnya tingkat kebutuhan setiap nasabah berbeda-beda, namun bukan berarti ini dapat menjadi alasan untuk tidak mengindahkan kualitas pelayanan.

Penerapan nilai-nilai esensi dalam pelayanan tidak pernah terlepas dari implikasi kepuasan yang diharapkan. Perbankan syariah yang menerapkan nilai pelayanan memiliki motif berupa kepuasan dari nasabah. Kepuasan merupakan hasil perolehan nilai dari sesuatu yang telah didapatkan yang sesuai dengan tingkat ekspektasi.

C. Penerapan Sikap Kesopanan dan Keramahan Bank Muamalat

1. Program Layanan

Adapun program-program dan layanan pada Bank Muamalat yang diperoleh dari data sekunder penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Shar-E Debit* yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Adapun keuntungannya yakni sebagai berikut :

- 1) Bebas biaya layanan

- 2) Dapat mengikuti program/promo lainnya
- b. Giro iB Hijrah adalah simpanan berbasis akad syariah yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan Cek, Bilyet Giro, *Letter of Authorization* (LOA), dan/atau Letter of Indemnity (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan di Bank Produk Giro berbasis akad Wadi'ah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 3 mata uang asing (IDR, USD, SGD) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat Digital Integrated Access*). Pada Giro Attijary, BANK akan bertindak sebagai penerima dana titipan dan Nasabah bertindak sebagai penitip dana. Adapun keuntungannya adalah sebagai berikut :
- 1) Tersedia dalam 3 jenis mata uang: IDR, USD, dan SGD.
 - 2) Kemudahan dan Fleksibilitas dalam bertransaksi dengan media ATM, Cek/BG, MADINA, Internet Banking, Mobile Banking, LOI.
 - 3) Fasilitas E-Muamalat 24 jam untuk setiap transaksi (MADINA, ATM, IB, MB).
- c. Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal. Adapun keuntungannya adalah sebagai berikut :
- 1) Menguntungkan, dapatkan bagi hasil yang optimal
 - 2) Ketenangan hati, dana investasi dikelola secara syariah dan dapat memberikan ketenangan batin.
 - 3) Fleksibel, pilih jangka waktu sesuai dengan kebutuhan Anda, yaitu 1, 3,6 atau 12 bulan

- 4) Sebagai jaminan, kelak Anda bisa menggunakan Deposito iB Hijrah sebagai jaminan pembiayaan jika dibutuhkan.⁷⁸

Menerapkan sebuah program dalam melayani nasabah merupakan hal yang sangat penting. Program-program yang dapat dijalankan untuk menarik loyalitas nasabah dapat dijalankan dengan bentuk penerapan pelayanan prima kepada nasabah. Pelayanan prima akan membawa dampak yang signifikan terhadap profitabilitas secara tidak langsung. Pelayanan prima akan berdampak positif terhadap minat nasabah, sehingga nasabah akan loyal terhadap perbankan dengan demikian semakin tinggi kualitas nasabah maka semakin tinggi pula tingkat profitabilitas yang dapat diperoleh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan teller bank Muamalat Parepare menyatakan sebagai berikut
Dalam pelayanan kita itu selalu memberikan yang terbaik agar nasabah nyaman pelayanan yang kita berikan ini mengacu pada standar operasional perusahaan misalnya dalam melayani kita harus berbicara dengan baik dan sopan memperhatikan etika dalam menjalin komunikasi dengan nasabah memakai wewangian dan rapi tujuannya adalah agar nasabah itu merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan ini.⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa bank bank Muamalat menerapkan standar operasional perusahaan (SOP) dalam hal melayani nasabahnya, di mana ini dianggap sangat penting karena merupakan prosedur yang harus dilaksanakan oleh setiap karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan itu melalui pelayanan yang baik.

⁷⁸ Bank Muamalat, Produk dan Layanan, Website Resmi Bank Muamalat, diakses di <https://www.bankmuamalat.co.id/deposito-consumer/deposito-ib-hijrah> pada 24 Februari 2021.

⁷⁹ Ilham salim, Teller Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Bank Muamalat Cabang Parepare, pada 2 Februari 2021.

Adapun SOP yang diterapkan Bank Muamalat dalam melayani nasabahnya adalah sebagai berikut :⁸⁰

a. Sikap memulai layanan

- 1) Saat akan memanggil nomor antrian nasabah, harus sudah siap dalam posisi berdiri.
- 2) Saat nasabah menghampiri *counter* letakan tangan kanan melintang di dadasebelah kiri dengan telapak terbuka dan badan agak membungkuk sambil tersenyum ramah dan mengucapkan salam.
- 3) Tidak diperkenankan untuk mempersilahkan nasabah hanya dengan bahasa isyarat.

b. Sikap selama melayani

- 1) Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah
- 2) Selama melayani nasabah, *customer service* berada dalam posisi duduk tegak (tidak bersandar) condong kearah nasabah dan sikap tangan terbuka di atas meja (tidak melipat tangan).
- 3) Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah
- 4) Perhatian *customer service* harus fokus dengan nasabah dan transaksinya
- 5) Penggunaan handphone tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam kerja.

⁸⁰Ratna Kartika Rini Zaen "Penerapan Standar Operasional Prosedur bagi *Customer Service* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar", Skripsi Sarjana (Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Januari 2019), h. 16.

- 6) Tidak diperkenankan untuk makan dan minum dilokasi counter selama jam pelayanan atau menerima titipan transaksi apapun dari nasabah
 - 7) Menggunakan nama nasabah selama melayani (min. 5 kali).
- c. Sikap mengakhiri layanan
- 1) Saat kebutuhan nasabah sudah terpenuhi CS wajib menanyakan hal apalagi yang sekiranya masih bisa dibantu.
 - 2) Mengucapkan terimakasih dan senang dapat membantu nasabah.
 - 3) CS berdiri setelah nasabah berdiri
 - 4) Melakukan standar *greeting* : tangan kanan diletakan melintang di dada sebelah kiri dengan telapak terbuka badan agak membungkuk sambil tersenyum ramah sambil mengucapkan salam.

Pelayanan yang baik semestinya dapat memberikan implikasi berupa kenyamanan nasabah, yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas nasabah. Tujuan daripada pelayanan prima sebenarnya adalah bagaimana agar nasabah ini dapat loyal. Pentingnya membuat nasabah loyal terhadap perbankan diantaranya adalah nasabah akan menunjukkan kekebalannya terhadap tarikan pesan lain. Artinya bahwa, ketika nasabah loyal terhadap Bank Muamalat, maka apapun bentuk dan jenis produk dan layanan yang diberikan dari bank lain maka nasabah tersebut akan kebal atau tetap akan menggunakan produk dan layanan bank Muamalat.

2. Target Pelayanan : Loyalitas Nasabah

Berikut hasil wawancara dengan beberapa nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare.

Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Muamalat karena setiap staf pada bank Muamalat itu sopan dan ramah terhadap nasabahnya jadi di kami merasa puas. Sebenarnya sudah banyak yang menawarkan produk tabungan tapi kami lebih pilih Bank Muamalat karena pelayanannya sesuai dengan syariat Islam.⁸¹

Pelayanan ini dianggap sebagai sesuatu hal yang sangat penting. Pelayanan yang baik adalah bentuk pelayanan, dimana tingkat ekspektasi pelayanan yang diinginkan oleh nasabah itu dicapai dengan realitas pelayanan yang didapatkan oleh nasabah jenis ini juga disebut sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan suatu bentuk pelayanan yang baik yang dilakukan oleh instansi atau lembaga pelayanan terhadap setiap Mitra nasabah maupun konsumen dengan harapan bahwa konsumen tersebut menaruh empati dan apresiasi yang baik terhadap lembaga.

Target dari pelaksanaan pelayanan yang baik adalah loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan elemen pelayanan yang sangat penting. Untuk membangkitkan loyalitas nasabah, maka perbankan syariah perlu menerapkan standar pelayanan prima.

Pelayanan Prima adalah situasi dimana nasabah bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa/produk) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.⁸² Pelayanan prima sebagai target dari penerapan pelayanan yang sopan dan ramah pada Bank Muamalat KCP Parepare, sebab pelayanan yang baik kepada nasabah dapat membangkitkan

⁸¹Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

⁸²Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 111.

loyalitas nasabah, yang mana loyalitas nasabah sangat penting bagi eksistensinya suatu lembaga perbankan.

3. Implementor

Bank Muamalat Parepare sebagai implementor atau pelaksana pelayanan yang ramah dan sopan sesuai dengan respon nasabah. Lebih lanjut, berikut hasil wawancara dengan beberapa nasabah di Bank Muamalat

KCP Parepare :

Saya suka dengan Bank Muamalat terlebih lagi karena Bank Muamalat ini berbasis syariah, dan tidak mengandung unsur riba. Sebagaimana kita ketahui dalam perbankan konvensional itu mengandung unsur riba.⁸³

Saya menabung di Bank Muamalat karena merupakan bank Islam yang melayani dengan baik. Menabung di bank Muamalat adalah salah satu langkah untuk berhijrah.⁸⁴

Bank Muamalat adalah salah satu bank Islam yang memiliki pelayanan yang baik, semestinya setiap masyarakat harus hijrah dengan Bank Islam.⁸⁵

Bank Muamalat itu adalah bank syariah yang mana dalam pelaksanaannya menggunakan sistem bagi hasil. Ketika saya menabung itu maka akan saya akan diberikan bagi hasil berdasarkan porsi dana tertentu karena dana saya yang saya tabung itu dikelola oleh perbankan ketika mereka mendapatkan keuntungan Maka itulah yang akan dibagikan kepada saya.⁸⁶

Hubungan saya dengan bank Muamalat adalah menabung. Saya baru saja menabung di Bank Muamalat ini karena Bank Muamalat adalah bank syariah yang baik untuk masyarakat, khususnya untuk umat Islam karena di dalam produknya itu tidak terdapat praktik riba.⁸⁷

Saya pun suka menabung di Bank Muamalat, karena menabung pada bank Muamalat yang notabene adalah bank syariah merupakan salah satu langkah saya di dalam berhijrah.⁸⁸

⁸³Riskani, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 2 Februari 2021

⁸⁴Riskani, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 2 Februari 2021

⁸⁵Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

⁸⁶Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

⁸⁷Maysura, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 7 Februari

2021.

⁸⁸Nurlela, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Penelitian di Parepare, pada 4 Februari 2021.

Berdasarkan hasil wawancara di atas narasumber menanggapi bahwa sistem tabungan yang dijalankan oleh Bank Muamalat berdasarkan prinsip bagi hasil, sebagaimana yang dianjurkan dalam Islam. Tanggapan mayoritas nasabah terhadap sistem yang dijalankan Bank Muamalat pada umumnya menyatakan kepuasan terhadap Bank Muamalat. Ini mengindikasikan bahwa sistem yang dijalankan oleh Bank Muamalat baik, karena telah mendapatkan respon yang positif dari banyak nasabah.

Layanan jasa perbankan, baik itu layanan simpanan atau tabungan, layanan jasa pinjaman kredit, tidak banyak berbeda antara satu bank dengan bank lainnya. Dalam kondisi layanan yang diberikan adalah generik, maka indifferensi nasabah menjadi tinggi. Nasabah akan sangat dengan cepat berpindah ke bank lain bila dia merasa tidak puas atas kualitas layanan yang diberikan oleh suatu bank. Untuk itu, kualitas layanan saja dirasakan belum cukup untuk menciptakan kepuasan nasabah.⁸⁹

Layanan jasa keuangan perbankan syariah hendaklah menerapkan prinsip-prinsip Islam yang fundamental, sehingga kepuasan nasabah dapat meningkat bukan hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik, namun juga terdapat prinsip yang mampu memberikan kebahagiaan kepada nasabah.

Prinsip bagi hasil yang dijalankan oleh Bank Muamalat lebih cenderung diterapkan dalam skema penghimpunan dana, baik itu tabungan maupun deposito wadiah. Prinsip bagi hasil merupakan perwujudan dari

⁸⁹Soegeng Wahyoedi dan Suparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 12.

prinsip ekonomi Islam, dimana kita ketahui bersama bahwa ekonomi Islam sangat melarang adanya penerapan *riba*, *gharar*, *masysir* dan *tadliz*.

Dua sisi syariat Islam yakni ibadah dan muamalah yang keduanya merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan yang satu tujuan yaitu dalam rangka beribadah dan taat kepada Allah swt. jadi Islam mengendaki manusia tidak mengedepankan satu sisi saja, tetapi ke dua-duanya. Tidak sedikit orang, Muslim sekalipun kadang-kadang mengambil satu sisi saja, misalnya pendapat sebagian orang “yang penting sholat”, “biar ribawi hasilnya nantinya disedekahkan”, atau walau didapatkan dengan cara yang tidak benar yang penting dikeluarkan zakatnya”, dan sebagainya. Kondisi seperti ini tentu menyalahi aturan yang digariskan Islam yaitu, berkaitan dengan kaidah ibadah dan kaidah muamalah.⁹⁰

⁹⁰La Ode Alimusa, *Syariah: Suatu Kajian Ideologis dan Teoritis* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), h. 3.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari uraian hasil dan pembahasan di atas, diperoleh sebagai berikut :

1. Bentuk pelayanan pada Bank Muamalat Parepare adalah sikap peduli kepada nasabah, bentuk pelayanan yang tertib, bentuk pelayanan sesuai adat istiadat, pelayanan yang baik, dan bentuk komunikatif yang baik, serta banyak tersenyum kepada nasabah sebagai bentuk pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah sesuai dengan SOP yang telah diterapkan.
2. Respon nasabah Bank Muamalat Parepare menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sopan dan ramah terhadap setiap nasabahnya. Terdapat banyak nasabah yang merespon baik terhadap pelayanan bank muamalat yang diberikan kepada nasabahnya.
3. Penerapan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Muamalat Parepare adalah dengan menerapkan program-program layanan berbasis syariah dan pelayanan sesuai SOP yang diterapkan sebagai bentuk penerapan pelayanan yang sopan dan ramah.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi setiap lembaga perbankan, agar dapat memperhatikan kualitas pelayanan kepada nasabah.

2. Bagi setiap nasabah, agar mampu menjadi nasabah yang kritis, bilamana terdapat lembaga perbankan yang tidak memberikan pelayanan yang baik, maka sebaiknya diberikan teguran yang bersifat mendidik.
3. Bagi akademisi, agar menjadikan penelitian sebagai rujukan pendukung untuk melakukan penelitian yang lebih sempurna di masa mendatang.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

A, Abdurrahman. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta: Pradya Paramita.1991

Agostiono, Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn,<http://kertyawitaradya.wordpress.com>, h. 154 (21 Mei 2019)

Akib, Haedar dan Antonius Tarigan. "Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya," *Jurnal Baca*, Volume 1 Agustus 2008, h. 117, Universitas Pepabari Makassar, 2008

Alfi Annisatul Fauziah "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Corporate Image sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah Cabang Semarang)", Skripsi Online <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/2616/1/skripsi.pdf> (6 April 2020)

Arifin, Imamul. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves. 2007

Ase Satria, "Definisi Implementasi Dan Teori Implementasi Oleh Para Ahli Di Dalam Sebuah Kebijakan," *Blog Ase Satria* (6 September 2020).

Bank Muamalat. 2017. *Prosedur Pelaksanaan Layanan Front Liner dan Aspek Fisik Antar Kantor Layanan*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.,

Bank Muamalat, Produk dan Layanan, Website Resmi Bank Muamalat, diakses di <https://www.bankmuamalat.co.id/deposito-consumer/deposito-ib-hijrah> pada 24 Februari 2021.

Dendawijaya, Lukman. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia. . 2003

Dwi Ariska, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai, Skripsi Online, <http://repository.uinsu.ac.id/6603/1/SKRIPSI%20MINOR.pdf> (7 April 2020).

Griffin, Jill.. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga. 2005

Hana Martica Beata Sagala, Marmawi, dan Dian Miranda, Peningkatan Perilaku Sopan Santun Melalui Metode Bercerita pada Anak Usia 5-6 Tahun di TK LKIA II Pontianak Selatan, <https://media.neliti.com/media/publications/217180-none.pdf> (7 April 2020)

Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi A, Wawan. dan M. Dewi. 2010. *Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2009.

- Hermansyah.. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2013
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPT Elex Media Kompotindo. 2002
- Jundiani. *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Malang: UIN Malang Press. 2009
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Makna Kata Sopan, Kamus Bahasa Indonesia Daring Online, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sopan> (7 April 2020)
- Karim, Adiwarman A. *Bank Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010
- Kasmir.. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta, Rajawali Pers. 2008
- Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada. 2015
- Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2005
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke XIII, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006
- Mazmanian, Daniel A and Paul A. Sabatier.. *Implementation and Public Policy*, Scott Foresman and Company. USA. 1983
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung,: Remaja Rosdakarya. 2002
- Norma Kesopanan: Pengertian, Fungsi, Ciri-Ciri, dan Contoh Implementasinya, *Artikel Online*, <https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-norma-kesopanan.html> (15 September 2020)
- Ode, La Alimusa. *Syariah: Suatu Kajian Ideologis dan Teoritis*. Yogyakarta: Deepublish. 2020
- Remy, Sutan Sjahdeini. *Perbankan Islam*. Cet. Ke III; Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti. 2007
- Rini, Ratna Kartika Zaen ”Penerapan Standar Operasional Prosedur bagi *Customer Service* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar”, Skripsi Sarjana. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Januari 2019.
- Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 2005

- Surahmad, Winarno. *Dasar dan Teknik Research*. Bandung : CV. Tarsito. 1972
- Swastha, Basu dan Hani Handoko, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Syafi'i, M. Antonio. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Cet. IV; Jakarta: Pustaka Alfabeta. 2006
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2000
- Strategi Pemasaran*, Edisi Ke III. Yogyakarta: Andi. 2008
- Undang-Undang Republik Indonesia, *Undangt-Undang Nomor 7 tentang Perbankan*, Pasal 1 ayat 2. tahun 1992
- Wahyoedi, Soegeng dan Suparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish. 2019
- Wibowo, Edy dkk. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2005
- Winarno, Budi. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo. 2002
- Youngki Tri Wibowo, Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang), *Jurnal Ekonomi*
http://eprints.undip.ac.id/35625/1/JURNAL_BARU.pdf (15 September 2020)
- Zuriah, Nurul. *Pendidikan Moral dan Budi Pekerti Dalam Perspektif Perubahan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2007





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.37/In.39.8/PP.00.9/1/2021
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ANWAR BABA
Tempat/ Tgl. Lahir : JAMPUE, 13 JANUARI 1997
NIM : 15.2300.134
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Semester : XI (Sebelas)
Alamat : JAMPUE, KECAMATAN LANRISANG, KABUPATEN
PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAHAN KARYAWAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Januari sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

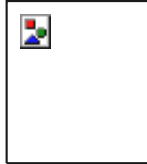
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

06 Januari 2021

Dekan,



Muhammad Kamal Zubair



SRN IP0000036

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 37/IP/DPM-PTSP/1/2021

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **ANWAR BABA**
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
Jurusan : **EKONOMI DAN BISNIS / PERBANKAN SYARIAH**
ALAMAT : **JAMPUE KEC. LASINRANG KAB. PINRANG**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAHAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **14 Januari 2021 s.d 01 Maret 2021**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal :

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**

Hj. ANDI RUSIA, SH.MH

Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c)
NIP : 19620915 198101 2 001

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTSP Kota Parepare (scan QRCode)



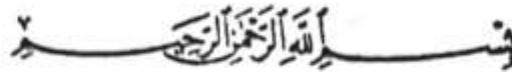
KETENTUAN PEMEGAN IZIN PENELITIAN

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati Ketentuan Peraturan Perundang -undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare) dalam bentuk Softcopy (PDF) yang dikirim melalui email : litbangbappedaparepare@gmail.com.
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Lembar Kedua Izin Penelitian

18 Januari 2021





No. :

Parepare, 16 Februari 2021

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa:

- Nama : Anwar Baba
- Nim : 15.2300.134
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "**PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAHAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**" di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 14 Januari 2021 sampai 01 Maret 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
CAPEM PAREPARE**

ABU ALI FARMADI
Costumer Service

Gedung Muamalat
Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No 3
Telp 0421 27972
Fax 0421 28048
Parepare - Sulsel

PANDUAN WAWANCARA

Pertanyaan kepada pihak Bank :

1. Jenis program apa yang Anda laksanakan untuk membuat nasabah loyal ?
2. Apa target dari adanya SOP Pelayanan ?
3. Bagaimana pentingnya pelayanan yang baik bagi Bank Muamalat ?
4. Bagaimana Anda menunjukkan sikap peduli terhadap komplain nasabah ?
5. Bagaimana Anda menghormati nasabah yang tua ?
6. Apakah terdapat perlakuan khusus terhadap nasabah yang tua ?
7. Apa yang membedakan pelayanan di Bank Muamalat dengan bank konvensional yang lain ?
8. Bagaimana bentuk pelayanan yang ramah yang Anda berikan kepada nasabah ?
9. Seberapa penting komunikasi yang baik menurut Anda ?
10. Mengapa banyak tersenyum kepada nasabah itu penting ?

Pertanyaan kepada nasabah :

1. Apakah pelayan di Bank Muamalat sopan terhadap Anda ?
2. Menurut Anda, bagaimana bank Muamalat melayani nasabah yang tua ?
3. Bagaimana pelayanan Bank Muamalat yang selama ini Anda rasakan ?
4. Apakah teller dan CS Bank Muamalat banyak tersenyum ?
5. Apakah Anda suka menabung di Bank Muamalat ? Kenapa ?
6. Selain menabung, apa saja yang sering Anda lakukan di Bank Muamalat ?
7. Jika ada orang lain bertanya kepada Anda tentang Bank Muamalat, Apa yang Anda katakan ?
8. Bagaimana jika ada Bank lain yang juga bagus pelayanannya, apakah Anda akan berpindah ?

TRANSKIP WAWANCARA

Judul Skripsi : Penerapan Pola Sikap Kesopanan Dan Keramahan Karyawan Terhadap
Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare

Hari/tangga I : Selasa, 2 Februari 2021

Pertanyaan:

1. Jenis program apa yang Anda laksanakan untuk membuat nasabah loyal ?

Wawancara dengan Abu Ali Farmadi (Customer Service) Bank Muamalat Parepare yang mengungkapkan bahwa :

“Layanan yang kami berikan kepada nasabah itu sebisa mungkin kami upayakan agar memenuhi kriteria pelayanan yang peduli terhadap kebutuhan nasabah. Maka dari itu kami melalui kepedulian kepada nasabah berupaya untuk melayani sebaik mungkin dengan mengeluarkan berbagai macam produk yang berbasis syariah di mana juga kami menerapkan program-program tabungan yang berhadiah kepada nasabah agar nasabah dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan”.

2. Bagaimana bentuk pelayanan yang ramah yang Anda berikan kepada nasabah ?

Wawancara dengan Ilham Salim (Teller) Bank Muamalat Parepare yang mengungkapkan bahwa :

“Kalau saya, selalu berusaha menyampaikan pembicaraan yang sopan dan berusaha agar nada suara saya lebih rendah daripada nada suara nasabahnya, karena jangan sampai mereka mengira kalau saya sedang marah. Begitu juga ketika nasabah saya sedang berbicara, maka saya pun harus diam dan mendengarkan jangan sampai kalau saya potong pembicaraannya ia jadi tersinggung”.

3. Bagaimana pelayanan Bank Muamalat yang selama ini Anda rasakan ?

Wawancara dengan Nurlela (Nasabah) di Bank Muamalat Parepare yang mengungkapkan bahwa :

“Sampai saat ini saya masih berprinsip bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat baik itu *teller*-nya maupun *customer service*-nya sangat baik karena sangat memperhatikan nilai-nilai kesopanan dan tetap ramah kepada semua nasabahnya”.



SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abu Ali Faruadi
Alamat : Beunaras
Pendidikan : S.1
Pekerjaan / jabatan : CS
Nomor Telpn :

Memberitahukan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Anwar Baba
Nim : 15.2300.134
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara pengumpulan data pada Bank Muamalat Parepare dalam rangka penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul :

**PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAH TAMAHAN KARYAWAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**

Parepare, Januari 2021

Mengetahui


Bank Muamalat
Kantor Cabang Parepare

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Uham Salim*

Alamat :

Pendidikan : *S-1*

Pekerjaan / jabatan : *teller*

Nomor Telpn :

Memberitahukan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Anwar Baba

Nim : 15.2300.134

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara pengumpulan data pada Bank Muamalat Parepare dalam rangka penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul :

**PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAH TAMAHAN KARYAWAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**

Parepare, Januari 2021

Mengetahui

Uham Salim

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maysura
Alamat : Bontopucu
Pendidikan : DIII kebidanan
Pekerjaan / jabatan : Bidan
Nomor Telpn : 081 250 663 102

Memberitahukan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Anwar Baba
Nim : 15.2300.134
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara pengumpulan data pada Bank Muamalat Parepare dalam rangka penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul :

**PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAH TAMAHAN KARYAWAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**

Parepare, 07 Januari 2021

Mengetahui


Maysura

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Rizal*
Alamat : *Wae + uoe*
Pendidikan : *SMA*
Pekerjaan / jabatan : *usaha Batu*
Nomor Telpn :

Memberitahukan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : *Anwar Baba*
Nim : *15.2300.134*
Fakultas : *Ekonomi dan Bisnis Islam*
Program Studi : *Perbankan Syariah*

Telah melakukan wawancara pengumpulan data pada Bank Muamalat Parepare dalam rangka penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul :

PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAH TAMAHAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE

Parepare, Januari 2021

Mengetahui


Rizal.

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Lela
Alamat : Bakan
Pendidikan : S.I
Pekerjaan / jabatan :
Nomor Telpn :

Memberitahukan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Anwar Baba
Nim : 15.2300.134
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara pengumpulan data pada Bank Muamalat Parepare dalam rangka penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul :

PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAH TAMAHAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE

Parepare, 04 Feb. 2021

Mengetahui



SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riskaeni
Alamat : Minrato
Pendidikan :
Pekerjaan / jabatan :
Nomor Telpn :

Memberitahukan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Anwar Baba
Nim : 15.2300.134
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara pengumpulan data pada Bank Muamalat Parepare dalam rangka penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul :

PENERAPAN POLA SIKAP KESOPANAN DAN KERAMAH TAMAHAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE

Parepare, ^{Februari} 02 Januari 2021

Mengetahui


Riskaeni

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB III PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *TELLER*

Tanggal Berlaku	:	Maret 2017
Edisi/Revisi	:	2/0
Bab/Halaman	:	III/1

BAB III PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *TELLER*

A. Penampilan

1. Pakaian *Teller* Wanita dan Pria

- 1.1. Memakai seragam sesuai ketentuan di Bank Muamalat, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih tanpa noda.
- 1.2. Memakai *name tag* ditempat yang ditentukan.
- 1.3. Posisi *name tag* harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain.
- 1.4. Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah distandarkan. (Lampiran 1)
- 1.5. Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat.

2. Riasan *Teller* Wanita

- 2.1. Wajib memakai riasan minimal bedak dan *lipstick* dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang distandarkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan.
- 2.2. Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang.
- 2.3. Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan), bersih serta tidak diwarnai.

3. Sepatu *Teller* Wanita

- 3.1. Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- 3.2. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB III PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *TELLER*

Tanggal Berlaku : Maret 2017

Edisi/Revisi : 2/0

Bab/Halaman : III/2

4. Riasan *Teller* Pria

- 4.1. Potongan rambut pria harus pendek dan rapi serta tidak diperkenankan melebihi daun telinga dan kerah baju.
- 4.2. Harus menjaga kebersihan rambutnya.
- 4.3. Pria hanya diperkenankan menggunakan jam tangan dan cincin kawin.
- 4.4. Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi.
- 4.5. Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) serta bersih.

5. Sepatu *Teller* Pria

- 5.1. Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model *oxford* (bertali) atau sepatu kulit model *pantofel* dan berwarna hitam.
- 5.2. Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang mencapai betis.
- 5.3. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

B. Sikap

1. Sikap Mengawali Layanan

- 1.1. Memanggil nomor antrian nasabah dan mempersilahkan nasabah untuk menuju *counter Teller* dengan telapak tangan terbuka.
"Silahkan Bapak/Ibu"
- 1.2. Tidak dibenarkan bagi *Teller* mempersilahkan nasabah bertransaksi hanya dengan bahasa isyarat (dengan tangan atau anggukan saja) atau bahkan hanya sekedar memandang dan tidak mengacuhkan kehadiran nasabah.
- 1.3. *Greeting Awal Teller* :
 - 1.3.1. Saat nasabah menghampiri *counter*, letakkan tangan kanan melintang di dada sebelah kiri dengan telapak terbuka dan

Paraf

[Signature]

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB III PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *TELLER*

Tanggal Berlaku	:	Maret 2017
Edisi/Revisi	:	2/0
Bab/Halaman	:	III/3

badan agak membungkuk sambil tersenyum ramah dan mengucapkan salam : *"Assalamu'alaikum Bapak/Ibu"* .
(Lampiran 2)

1.3.2. Apabila *Teller* telah meyakini bahwa nasabah non muslim, maka *Teller greeting* menggunakan Selamat Pagi (Jam 08.00-11.00), Selamat Siang (Jam 11.00-15.30).

1.3.3. Langsung memperkenalkan diri setelah memberi salam dan menawarkan bantuan.

"Saya dengan Iqbal. Apa yang dapat kami bantu Bapak/Ibu?"

1.3.4. *Teller* menanyakan nama nasabah dengan melihat/mencocokkan nama yang ada pada slip transaksi.

"Maaf, apakah dengan Bapak Salman sendiri?"

1.4. Hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum memulai layanan :

1.4.1. *Teller* sudah siap di *counter* masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.

1.4.2. Sebelum jam pelayanan dimulai *supervisor* layanan wajib memastikan seluruh *Teller* sudah siap di *counter* masing-masing.

1.4.3. Pastikan seluruh peralatan tersedia dan berfungsi dengan baik serta diletakkan pada posisi yang semestinya. Hal ini untuk mendukung kecepatan kerja dan kenyamanan *Teller*.

1.4.4. Pastikan letak papan nama (*name desk*) sudah berada di tempat yang terlihat oleh nasabah, namun tidak mengganggu aktivitas nasabah dan *Teller*.

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB III PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *TELLER*

Tanggal Berlaku	:	Maret 2017
Edisi/Revisi	:	2/0
Bab/Halaman	:	III/4

2. Sikap Selama Melayani

- 2.1. Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah/tidak ketus.
- 2.2. Selama melayani dalam posisi tatap muka dengan nasabah, *Teller* berada dalam posisi berdiri tegak, dan pada saat melakukan *input* transaksi *Teller* berada dalam posisi duduk.
- 2.3. Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah, namun tetap dalam kerangka yang sesuai dengan kaidah syariah Islam.
- 2.4. Perhatian *Teller* harus fokus pada nasabah dan transaksinya, tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah atau berbicara dengan orang/nasabah lain.
- 2.5. Interupsi terhadap layanan yang sedang diberikan kepada nasabah merupakan hal yang harus dihindari oleh *Teller*. Jika terpaksa harus dilakukan, maka prinsipnya setiap interupsi dilakukan dengan terlebih dahulu meminta izin kepada nasabah dan memberitahu tujuan interupsi.

"Mohon maaf Bapak/Ibu... (sebut nama nasabah), boleh saya tinggal sebentar untuk konfirmasi dengan Supervisor saya?"

- 2.6. Setelah selesai melakukan interupsi terhadap layanan yang diberikan kepada nasabah, ucapkan terima kasih atas kesediaan nasabah menunggu.

"Terima kasih telah menunggu ya Pak/Bu... (sebut nama nasabah)"

3. Keberadaan *Teller* Selama Jam Layanan

- 3.1. *Teller* tidak diperkenankan untuk meninggalkan *counter* kecuali untuk hal-hal yang berhubungan langsung dengan transaksi nasabah dan

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB IV PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *SECURITY*

Tanggal Berlaku	:	Maret 2017
Edisi/Revisi	:	2/0
Bab/Halaman	:	IV/1

BAB IV PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *SECURITY*

A. Penampilan

Seragam dan kelengkapan atribut *security* yang wajib digunakan :

1. Memakai seragam *security* sesuai ketentuan di Bank Muamalat dengan kondisi warna tidak pudar/kumal, tidak kusut tidak ada noda dan memakai *T-shirt*/kaos dalam yang termasuk dalam seragam.
2. Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat.
3. Memakai *name tag* dan nama dada dibordir dengan posisi benar dan terbaca.
4. Menggunakan borgol dan atribut pengamanan antara lain : pentungan/sangkur/pisau komando.
5. Hindari memakai sarung senjata tanpa senjatanya.

B. Sikap

1. Sikap Mengawali Layanan

1.1. *Security* Luar Banking Hall

- 1.1.1. Memulai pelayanan dengan membantu mengarahkan kendaraan nasabah yang masuk ke area parkir khusus Bank Muamalat. Jika memungkinkan *security* dapat membukakan pintu mobil nasabah dan sambil tersenyum mengucapkan salam. Apabila hujan, siapkan payung dan berikan pada nasabah dalam posisi terbuka, antar sampai pintu masuk *banking hall*.

" Silahkan Bapak/Ibu... ini payungnya"

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB IV PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *SECURITY*

Tanggal Berlaku	:	Maret 2017
Edisi/Revisi	:	2/0
Bab/Halaman	:	IV/2

- 1.1.2. Untuk nasabah yang datang tanpa membawa kendaraan, *security* yang berada diluar *banking hall* tetap mengucapkan salam sambil tersenyum.
- 1.1.3. Apabila *security* sedang berada di teras dekat pintu masuk *banking hall*, berkoordinasi dengan *security* yang ada didalam *banking hall* ketika ada nasabah yang datang, misalnya dengan memberikan kode berupa anggukan kepala kepada *security* didalam *banking hall* agar *security* tidak membuka pintu secara bersamaan.
- 1.1.4. *Security* yang bertugas diluar *banking hall* tidak wajib membukakan pintu *banking hall*, namun apabila posisi *security* sedang berada di depan/dekat pintu *banking hall* maka menjadi wajib bagi *security* untuk membukakan pintu bagi nasabah yang datang dan disertai dengan salam dan senyum.
- 1.1.5. Standar sikap *greeting*, tangan kanan diletakkan melintang di dada sebelah kiri dengan telapak terbuka, badan agak membungkuk sambil tersenyum ramah sambil mengucapkan salam : "*Assalamualaikum Bapak/Ibu, silahkan...*" (Lampiran 2)
- 1.1.6. Apabila *Security* telah meyakini bahwa nasabah non muslim, maka *Security greeting* menggunakan Selamat Pagi (Jam 08.00-11.00), Selamat Siang (Jam 11.00-15.30).

1.2. *Security* Dalam Banking Hall

- 1.2.1. Posisi ideal *security* adalah dalam posisi siap untuk membukakan pintu untuk nasabah yang akan memasuki

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB IV PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *SECURITY*

Tanggal Berlaku : Maret 2017

Edisi/Revisi : 2/0

Bab/Halaman : IV/3

ruangan *banking hall* sebelum nasabah tersebut membuka pintu sendiri.

1.2.2. Apabila posisi *security* tidak berada di dekat pintu masuk *banking hall*, maka posisi lain yang dapat menunjang kegiatan produktif *security* adalah di dekat nomor antrian, *counter teller* atau CS, *writing desk* atau kursi tunggu nasabah.

1.2.3. Sambil membukakan pintu *banking hall*, *Security* tersenyum dan mempersilahkan nasabah masuk sambil mengucapkan *greeting* awal standar.

1.2.4. Apabila *Security* telah meyakini bahwa nasabah non muslim, maka *Security greeting* menggunakan Selamat Pagi (Jam 08.00-11.00), Selamat Siang (Jam 11.00-15.30).

1.2.5. Standar sikap *greeting*, tangan kanan diletakkan melintang di dada sebelah kiri dengan telapak terbuka, badan agak membungkuk sambil tersenyum ramah sambil mengucapkan salam.

“Assalamualaikum Bapak/Ibu, silahkan...”

(Lampiran 2)

1.2.6. Bila nasabah datang berombongan (hampir bersamaan), lakukan salam 1 kali saja untuk semua nasabah, tawarkan bantuan kepada nasabah yang terdekat dengan posisi *security*.

1.2.7. Jika nasabah terlihat kebingungan, *security* menawarkan bantuan kepada nasabah atau menanyakan tujuan nasabah.

Paraf

st

st

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB IV PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *SECURITY*

Tanggal Berlaku : Maret 2017

Edisi/Revisi : 2/0

Bab/Halaman : IV/4

"Ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu?"

"Mau ke bagian apa Bapak/Ibu?"

2. Sikap Selama Melayani

2.1. *Security* Luar Banking Hall (Jika Ada)

Kegiatan produktif yang dilakukan adalah mengawasi area diluar *banking hall*, yaitu ruang ATM, teras, area parkir, halaman, gardu/pos *security*.

2.2. *Security* Dalam Banking Hall

2.2.1. Kegiatan Produktif yang Dilakukan :

2.2.1.1. *Security* wajib mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian atau memberikan nomor antrian kepada nasabah dengan nada sopan dan sambil tersenyum mengucapkan :

"Silahkan diambil nomor antriannya Bapak/Ibu, kemudian silahkan menunggu (sambil mengarahkan nasabah ke kursi tunggu), nanti Bapak/Ibu akan dipanggil oleh Customer Service/Teller sesuai dengan nomor antriannya."

2.2.1.2. Jika ada 2 antrian atau lebih yang belum terlayani saat nasabah datang, *security* menginformasikan jumlah antrian yang sedang berjalan sekaligus menanyakan kesediaan nasabah untuk menunggu.

"Bapak/Ibu... mohon maaf saat ini masih terdapat 4 nomor antrian lagi sebelum"

Paraf

24

24

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB II PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

Tanggal Berlaku : Maret 2017

Edisi/Revisi : 2/0

Bab/Halaman : II/1

BAB II

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *CUSTOMER SERVICE (CS)*

A. Penampilan

1. Pakaian CS Wanita dan Pria

- 1.1. Memakai seragam sesuai ketentuan di Bank Muamalat, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih tanpa noda.
- 1.2. Memakai *name tag* ditempat yang ditentukan.
- 1.3. Posisi *name tag* harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain.
- 1.4. Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah distandarkan. (Lampiran 1)
- 1.5. Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat.

2. Riasan CS Wanita

- 2.1. Wajib memakai riasan minimal bedak dan *lipstick* dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang distandarkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan.
- 2.2. Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang.
- 2.3. Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari, bersih serta tidak diwarnai.

3. Sepatu CS Wanita

- 3.1. Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- 3.2. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

Paraf

[Signature]

[Signature]

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB II PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

Tanggal Berlaku	:	Maret 2017
Edisi/Revisi	:	2/0
Bab/Halaman	:	II/2

4. Riasan CS Pria

- 4.1. Potongan rambut pria harus pendek dan rapi serta tidak diperkenankan melebihi daun telinga dan kerah baju.
- 4.2. Harus menjaga kebersihan rambutnya.
- 4.3. Pria hanya diperkenankan menggunakan jam tangan dan cincin kawin.
- 4.4. Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi.
- 4.5. Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih.

5. Sepatu CS Pria

- 5.1. Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model *oxford* (bertali) atau sepatu kulit model *pantofel* dan berwarna hitam.
- 5.2. Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang mencapai betis.
- 5.3. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

B. Sikap

1. Sikap Mengawali Layanan

- 1.1 Saat akan memanggil nomor antrian nasabah, harus sudah siap dalam posisi berdiri.
- 1.2 *Greeting Awal Customer service* :
 - 1.2.1 Saat nasabah menghampiri *counter*, letakkan tangan kanan melintang di dada sebelah kiri dengan telapak terbuka dan badan agak membungkuk sambil tersenyum ramah dan mengucapkan salam : "*Assalamu'alaikum Bapak/Ibu*". (Lampiran 2)
 - 1.2.2 Apabila CS telah meyakini bahwa nasabah non muslim, maka CS *greeting* menggunakan Selamat Pagi (Jam 08.00-11.00), Selamat Siang (Jam 11.00-15.30).

Paraf



PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB II PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

Tanggal Berlaku : Maret 2017

Edisi/Revisi : 2/0

Bab/Halaman : II/3

1.2.3 Mempersilahkan nasabah duduk dengan kata-kata *"Silahkan duduk Bapak/Ibu"* dengan gerakan tangan mempersilahkan. CS duduk setelah nasabah duduk.

1.2.4 Memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah dan menawarkan bantuan dengan menyebut nama nasabah.

"Saya Pungky, maaf dengan Bapak/Ibu siapa?"

"Apa yang dapat kami bantu Bapak/Ibu... (sebut nama nasabah)?"

1.3 Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan CS meminta nomor antrian dari nasabah.

".....Baik Pak/Bu... (sebut nama nasabah). Maaf, sebelumnya boleh saya minta nomor antrian Bapak/Ibu?"

1.4. Tidak diperkenankan untuk mempersilahkan nasabah hanya dengan bahasa isyarat (dengan tangan atau anggukan saja) atau bahkan hanya sekedar memandang dan tidak mengacuhkan kehadiran nasabah.

1.5. Hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum memulai layanan :

1.5.1. CS sudah siap di *counter* masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.

1.5.2. Sebelum jam pelayanan dimulai, *supervisor* layanan wajib memastikan seluruh CS sudah siap di *counter* masing-masing.

1.5.3. Siapkan di dalam laci CS stok brosur/flyer yang *update*, sehingga CS dapat langsung memberikan brosur/flyer kepada nasabah saat melayani, khususnya ketika pembukaan rekening/*cross selling*/informasi produk lainnya dalam satu kali aktifitas.

1.5.4. Siapkan di dalam laci CS stok formulir-formulir yang diperlukan dalam melayani nasabah.

Paraf

26/11

26/11

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *FRONTLINER* DAN STANDAR ASPEK FISIK KANTOR LAYANAN

BAB II PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

Tanggal Berlaku : Maret 2017

Edisi/Revisi : 2/0

Bab/Halaman : II/4

1.5.4.1. Beberapa set Formulir Pembukaan Rekening untuk isian nasabah beserta contoh/*dummy* cara pengisian formulir. (Lampiran 3)

1.5.4.2. Formulir yang sering digunakan dalam melayani nasabah, diantaranya : Formulir Permintaan dan Pengaduan Nasabah, Formulir Pendaftaran *E-Banking*, Formulir Penutupan Rekening dan Slip Setoran (untuk setoran awal) dan lain-lain.

1.6. Siapkan Buku Tabungan dan Kartu ATM

1.6.1. Buku Tabungan sudah di stempel nama cabang dan nama pejabat (apabila jumlah pejabat yang ditunjuk hanya 1) juga siapkan stok Kartu ATM Instan.

1.6.2. Siapkan buku register/*barsheet* tanda terima Buku Tabungan dan Kartu ATM.

1.7. Siapkan *Sales Kit* dengan versi terbaru pada masing-masing komputer CS. Pastikan monitor komputer dapat dihadapkan kepada nasabah pada saat CS akan menjelaskan produk/layanan.

1.8. Papan nama (*name desk*) diletakan di belakang monitor menghadap nasabah dan harus mudah terlihat oleh nasabah, namun tidak mengganggu aktivitas nasabah dan CS.

1.9. Pastikan alat tulis kantor dan perlengkapan lainnya tersedia lengkap dan dapat dipergunakan.

2. Sikap Selama Melayani

2.1 Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah/tidak ketus.

2.2 Selama melayani nasabah, CS berada dalam posisi duduk tegak (tidak bersandar) condong ke arah nasabah dan sikap tangan terbuka di atas meja (tidak melipat tangan).

Paraf

[Signature]

[Signature]

DOKUMENTASI DATA

Nomor Antrian terkait sikap tertib



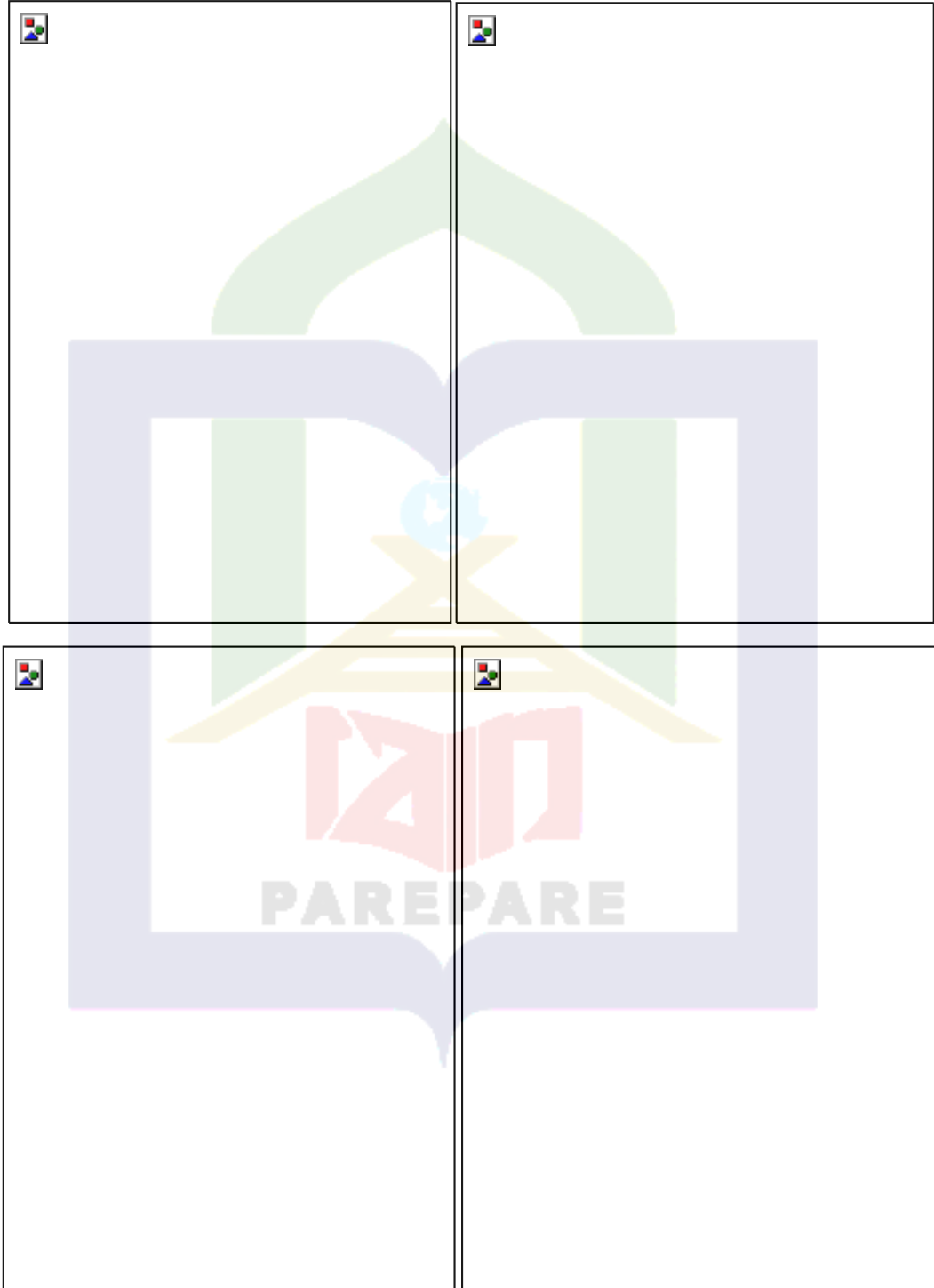
Kerapian dalam berpakaian



Penerapan protokol kesehatan dalam pelayanan



Bukti rekening keaslian nasabah



DOKUMENTASI WAWANCARA KARYAWAN

Wawancara dengan Costumer Service Bank Muamalat



Wawancara dengan Teller Bank Muamalat



DOKUMENTASI WAWANCARA NASABAH

Wawancara dengan Maysura



Wawancara dengan Riskaeni



Wawancara dengan Rijal



Wawancara dengan Nurlela





ANWAR BABA, Lahri di desa Jampue, Kecamatan Lanrisang. Kabupaten Pinrang, pada tanggal 13 Januari 1997 dari ayah bernama Baba dan Ibu bernama Yati. Penulis ini merupakan anak ke 5 dari 6 bersaudara, penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Riwayat pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2008, di sekolah Dasar Negeri Muhammadiyah Jampue. Setelah tamat penulis melanjutkan ke jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP Negeri 1 Lanrisang) Setelah menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama pada tahun 2012, kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Atas (SMAN 10 Pinrang) pada tahun 2014, setelah itu melanjutkan pendidikan Kuliah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), Penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya tugas akhir yang berupa skripsi yang berjudul Penetapan Pola Sikap Kesopanan dan Keramahan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Parepare